

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM KEGIATAN  
SOSIAL KEAGAMAAN DI MUHAMMADIYAH KABUPATEN  
LAMPUNG BARAT**

**SKRIPSI**

**SEFTIA NAFISYA  
NPM: 1841030170**



**Program Studi: Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
2023/1445 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM KEGIATAN  
SOSIAL KEAGAMAAN DI MUHAMMADIYAH KABUPATEN  
LAMPUNG BARAT**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**SEFTIA NAFISYA**

**NPM: 1841030170**



**Program Studi: Manajemen Dakwah**

---

**Pembimbing I: Dr. Abdul Syukur, M.Ag**

**Pembimbing II: Badaruddin, S, Ag.M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN LMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN  
INTAN LAMPUNG  
2023/1445 H**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan publik dalam kegiatan sosial keagamaan di lembaga Muhammadiyah Lampung Barat. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus, dimana penulis memperhatikan manajemen kegiatan sosial di Muhammadiyah Lampung Barat mulai dari segi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta kontroling.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi untuk mendapatkan data yang akurat. Data yang didapat dari hasil wawancara dengan pimpinan serta anggota Muhammadiyah Lampung Barat menjadi sumber data primer sedangkan untuk data sekunder sendiri didapat dari jurnal serta buku-buku yang menjadi acuan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil temuan lapangan dari penelitian menunjukan bahwa manajemen pelayanan publik dalam kegiatan sosial keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat mencakup beberapa program kegiatan yang dilakukan secara rutin oleh Lembaga Muhammadiyah untuk meningkatkan pengetahuan bagi para warganya. Adapun penelitian ini lebih berfokus pada perencanaan dari Lembaga dalam melakukan pelayanan publik untuk sosial keagamaan tersebut. Perencanaan yang dilakukan oleh Lembaga berupa, dengan melakukan diskusi terlebih dulu terhadap para pengurus dan anggota Lembaga, lalu dilanjutkan dengan mensosialisasikan kepada masyarakat

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Publik, Sosial Keagamaan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out how the management of public services in socio-religious activities in the Muhammadiyah institution of West Lampung. This research was conducted with a case study approach, where the author pays attention to the management of social activities in Muhammadiyah West Lampung starting in terms of planning, organizing, managing and controlling.*

*This research uses a type of field research (field research) which is descriptive with qualitative research methods. The data collection techniques in this study used interviews, observations, documentation to obtain accurate data. The data obtained from interviews with leaders and members of Muhammadiyah west Lampung became the primary source of data while the secondary data itself was obtained from journals and books that became references in the research.*

*Based on the findings in the field from research, it shows that the management of public services in Muhammadiyah religious social activities in the west includes several activity programs that are carried out regularly by the Muhammadiyah Institute to increase knowledge for its citizens. This research focuses more on the planning of the Institute in conducting public services for the socio-religious. Planning carried out by the Institution in the form of, by conducting discussions first with the administrators and members of the Institution, then continued by socializing to the community.*

*Keywords: Management, Public Service, Socio-Religious.*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Seftia Nafisyah  
NPM : 1841030170  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Di Muhammadiyah Lampung Barat”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, September 2023



**SEFTIA NAFISYA**

**NPM. 1841030170**



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

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung, telp. (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
KEGIATAN SOSIAL KEAGAMAAN DI  
MUHAMMADIYAH LAMPUNG BARAT**  
Nama : Seftia Nafisyia  
NPM : 1841030170  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden  
Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag**  
**NIP. 196511011995031001**

**Pembimbing II**

**Badaruddin, S.Ag., M.Ag**  
**NIP. 197508132000031001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mufta Yanti, M.Sos.I**  
**NIP. 19 999032001**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung, telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM KEGIATAN SOSIAL KEAGAMAAN DI MUHAMMADIYAH LAMPUNG BARAT” disusun oleh Seftia Nafisyah, NPM : 1841030170, Program Studi : Manajemen Dakwah. Telah di ujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal : **Kamis/ 06 April 2023 Waktu : 12.00-14.00 WIB.**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti,  
M.Sos.I

Sekretaris : Septy Angrainy, M.Pd

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A

Penguji I : Dr.H. Abdul Syukur, M.Ag

Penguji Pendamping : Badaruddin, S.Ag., M.Ag

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. H. Abdul Svukur, M. Ag

NIP. 19

031001

## MOTTO

يُدِيرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يُعْرِجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

*Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik  
kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun  
menurut perhitungannya  
(Q.S As Sajdah [32]: 5).*





## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan mengucapkan alhamdulillah serta bersolawat kepada Nabi Muhammad SAW, skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta, terdekat dan teristimewa dalam hidup saya, yaitu

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Napran Dan Ibu Yulya Kontesa Yang telah Iklas Mengasuh Dan Mendidikku. Terimakasih atas bantuan, dukungan, serta kasih sayang yang begitu besar. Yang selalu memebuatku termotivasi dan selalu mendoakan, yang selalu membimbing menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Berkat doa kalianlah sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan penelitian ini.
2. Kepada Kakak ku Ogi Pratama Dan Adik Abril Farendika yang telah memberi motivasi, semangat, dukungan, dan do'a.
3. Kepada Seluruh Keluarga Besar Terutama Khususnya Bagi Kakak Ku Suci Resita Safitri , Iis Nur Azizah , Defri Varendra Dan Adik Ku A Dafa Alvais Varendra Dan A Mufqi Algifari yang telah memberikan dukungan serta do'a.
4. Kepada dosen pembimbing yang telah membantu membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini selesai.
5. Sahabat-sahabat ku Zela Fitriani, Siti Murdiana, Yusilawati, Aulia Lintang Sakinah, Nur Sa'adah, Siti Nur Rahma serta Alvin Giano Bilqis yang telah membantu, memberikan dukungan dan semangat serta do'a, kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Almamater tercinta fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN raden intan lampung yang telah menjadi saran menimba ilmu.

## RIWAYAT HIDUP

Seftia Nafisyia, dilahirkan di Sebarus Balik Bukit Lampung Barat, pada tanggal 09 September 2000, penulis merupakan anak ke-2 dari 3 bersaudara dari pasangan bapak Napran dan ibu Yulya Kontesa.

Pendidikan dimulai di Tk Aisyiyah Bustanul Athfal Sebarus Balik Bukit Lampung Barat, SD Negri 01 Sebarus Balik Bukit Lampung Barat dan Tahun Lulus 2012, SMP Negri 01 Liwa Lampung Barat dan Lulus pada Tahun 2015, SMA Negri 02 Liwa Lampung Barat dan Tahun Lulus 2018, Kemudian penulis melanjutkan Ke Perguruan Tinggi Di UIN Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.

Bandar Lampung,      September 2023  
Penulis



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Sosial Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat" dapat saya selesaikan. Penyelesaian skripsi ini juga berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankan penulis menghaturkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
2. Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos., I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Badaruddin, S.Ag., M.Ag, selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Ilmu dan Komunikasi
4. Dr. Abdul Syukur, M.Ag , selaku pembimbing I
5. Badaruddin, S.Ag., M.Ag, dan selaku pembimbing II
6. Martin Wizep, S.Ag selaku kepala Muhammadiyah Lampung Barat yang telah memberikan izin penelitian
7. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Alhamdulillah Semoga segala bantuan yang diberikan dengan penuh keikhlasan tersebut mendapat anugerah dari Allah Swt. Amin ya Robal A'lamin. Selanjutnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangatlah diharapkan untuk memperbaiki di masa mendatang.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	5
C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Peneliti .....	8
F. Manfaat Peneliti .....	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	9
H. Metode Penelitian .....	10
I. Sistematika Pembahasan.....	14
<b>BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM KEGIATAN SOSIAL KEAGAMAAN .....</b>	<b>16</b>
A. Manajemen Pelayanan Publik .....	16
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik .....	16
2. Unsur Manajemen Pelayanan Publik .....	21

3. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik .....	25
4. Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan Publik .....	25
B. Kegiatan Sosial Keagamaan .....	37
1. Pengertian Sosial Keagamaan .....	37
2. Macam – Macam Kegiatan Sosial Keagamaan .....	40
3. Karakteristik Sosial Keagamaan .....	43
4. Manfaat Kegiatan Sosial Keagamaan.....	44

### **BAB III GAMBARAN UMUM KEGIATAN SOSIAL**

#### **KEAGAMAAN DI PIMPINAN DAERAH**

#### **MUHAMMADIYAH LAMPUNG BARAT ..... 45**

A. Sejarah Singkat Dan Profil Muhammadiyah Lampung Barat .....	45
B. Visi Misi Dan Tujuan Pimpinan Muhammadiyah Lampung Barat .....	54
C. Struktur Kepengurusan Pimpinan Muhammadiyah Lampung Barat .....	56
D. Program-Program Pimpinan Muhammadiyah Lampung Barat .....	57
E. Bentuk Kerja Pimpinan Muhammadiyah Lampung Barat .....	58

### **BAB IV PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

#### **DALAM KEGIATAN SOSIAL KEAGAMAAN DI**

#### **PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH LAMPUNG**

#### **BARAT ..... 59**

A. Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Pimpinan Muhammadiyah Lampung Barat .....	59
B. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Pimpinan Muhammadiyah Lampung Barat .....	61
C. Keberhasilan Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat .....	68

### **BAB V PENUTUP ..... 71**

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

**Table 1.** Profil Singkat Muhammadiyah Lampung Barat



## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1.** Struktur Organisasi Muhammadiyah Lampung Barat





## **Daftar Lampiran**

**Lampiran 1.** Dokumentasi Kegiatan Penelitian

**Lampiran 2.** Surat Izin Penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penegasan judul dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran lebih jelas dan menghindari adanya kesalah pahaman dalam mengartikam penelitian ini yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Di Muhammadiyah lampung Barat”**.

Manajemen Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama yaitu dari bahasa prancis kuno yakni *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Lalu, dalam bahasa italia, yaitu *meneggiare* yang memeiliki arti menengdalikan.Sedangkan dalam bahasa inggirs berasal dari kata to manage yang artiny mengelola atau mengatur.

Ada pun definisi manajemen secara etimologis dapat di simpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah aktivitas mengatur atau mengelola. Sedangkan menurut G.R Tery manajeman adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan atau perencanaan, pengorganisasian, pengaahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber sumber lainnya.<sup>1</sup>

A Global perspective menulis fungsi manajemen menjadi lima bagian, planing, organizing, staffing, leading, and controlling

---

<sup>1</sup> Roni Angger Aditama, S.Sos., M.M. *Pengantar Manajemen : Teori Dan Aplikasi* (Malang : AE Publishing, 2020), Hal 1

(POLSC). Sedang kan menurut george R. terry yaitu planing, organizing, actuating, controlling.<sup>2</sup>

Pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada public melalui penyediaan barang dan ataupun jasa yang diperlukan. Sampara berpendapat bahwasanya pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, dan menyediakan kepuasan pelayanan.

Menurut kolter dalam samparan *lukman* “pelayanan yaitu merupakan setiap kegiatan yang mengumumkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan ialah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan,<sup>3</sup> dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. sedangkan melayani merupakan menyuguhi (orang) dengan maknaan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.

Maka dari itu pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar bersifat menentukan kegiatan-kegiatanjasa karena di masyarakat itu terdapat usaha merebut pasar dan langganan. *H.N Casson* “mendefinisikam pelayanan sebagai Tindakan yang dinyatakan

---

<sup>2</sup> Hariri Fajar, *Dasar Ilmu Manajemen*(Bandung: 2021) Media Sains.

<sup>3</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2006),Hlm.6

atau dekerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan *good will* nama baik beserta meningkatkan penjualan dan pendapatan”.<sup>4</sup>

Jadi pelayanan publik merupakan suatu pelayanan (melayani) yang dilaksanakan terhadap penyelenggara hukum pelayanan public (pemerintahan) atau Lembaga sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerimanya pelayanan atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah di tetapkan

Kegiatan sosial adalah kegiatan secara kemanusiaan yang sering terjadi didasari dan di ikat ajaran adat istiadat yang telah mentradisikan di suatu tempat dan sering berdampingan dengan ajaran ajaran suatu agama, sehingga di sebut kegiatan berbasis sosial keagamaan.Keagamaan terdiri dari dua kata yaitu kegiatan dan keagamaan.Kegiatan memiliki arti kesibukan atau aktivitas.<sup>5</sup>

Sosial Keagamaan adalah perbuatan melaksanakan ajaran agama yang dilakukan dengan penuh keyakinan pada kehidupan masyarakat. Sosial keagamaan di dalamnya mengintegrasinya ajaran agama dengan budaya setempat sehingga disebut sosial keagamaan<sup>6</sup>. Karena kegiatannya di tengah kehidupan bermasyarakat maka penamaannya lebih mendahulukan sosialnya meskipun ajaranagama menilai pekerjaan yang

---

<sup>4</sup> Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2006) Hlm 4

<sup>5</sup> Poerwodarminto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1997). Hlm 26

<sup>6</sup> Hasi Pemahaman *Wawancara* Peneliti Dengan Tokoh Adat Istiadat Bapak Drs. H. Agus Salim, Tgl 12 September 2021.

dilaksanakan karena orang atau masyarakat berindikasi pamer dan ria alias bernilai hampa disisi Allah, persoalannya bagaimana merubah pekerjaan sosial itu agar menjadi ibadah? Maka muncullah domain sosial keagamaan yang mengkolaborasi dua substansi antara ajaran agama dengan kegiatan sosial dari masyarakat setempat.

Muhammadiyah adalah salah satu organisasi Islam terbesar di Indonesia. ini didirikan oleh Muhammad Darwis atau yang kemudian dikenal sebutan K. H. Ahmad Dahlan pada tahun 1914 di Kota Yogyakarta. Sebagai organisasi pembaharuan, mula-mula ajaran yang dibawa K.H Ahmad Dahlan ini ditolak karena dianggap menyimpang dari tradisi yang sudah ada saat itu. Namun dengan kegigihan dan kesabaran beliau, ajaran ini dapat diterima, mulai dari teman dekatnya sampai meluas ke seantero Nusantara. Muhammadiyah menjadi salah satu gerakan Islam dan dakwah yang mengajak kepada hal-hal yang baik dan mencegah yang buruk bagi masyarakat berdasarkan Aqidah Islam dan bersumber pada Al-Qur'an dan Sunnah, bercita-cita dan bekerja untuk terwujudnya masyarakat utama, adil, makmur yang diridhai Allah SWT, untuk melaksanakan misi manusia sebagai hamba dan khilafah Allah di muka bumi.

Menurut Sahuri manajemen pelayanan publik merupakan upaya pengelolaan sejumlah aspek dalam manajemen dalam upayan merancang, mempersiapkan atau mempersembahkan barang dan jasa kepada masyarakat serta dilakukan evaluasi dan penilaian atas kegiatan-kegiatan tersebut.

Manajemen pelayanan publik dalam kegiatan sosial keagamaan yang dilakukan Lembaga Muhammadiyah Lampung Barat mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta pengawasan. Pada penelitian ini penulis lebih berfokus pada perencanaan yang dilakukan oleh Lembaga Muhammadiyah pada kegiatan sosial keagamaan yang dilakukan di daerah Lampung Barat.

## **B. Latar Belakang**

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai organisasi yang telah ditetapkan.<sup>7</sup> Manajemen sangat berperan penting dalam kehidupan. Segala sesuatu yang akan dikerjakan harus di *manage*. Dengan adanya manajemen, semua kegiatan yang kita lakukan bisa terlaksana sesuai dengan harapan karena semua sudah terencana maka tidak ada yang terbelak-belak sehingga akan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.<sup>8</sup>

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu lah yang mendasari terjadinya proses layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksud

---

<sup>7</sup> T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2 (Yogyakarta: Bpfe, 2003), H. 3.

<sup>8</sup> [http://www.belajarbagus.com/2015/09/pengertian-manajemen.html?ei=9tu\\_Plml&Icid&S](http://www.belajarbagus.com/2015/09/pengertian-manajemen.html?ei=9tu_Plml&Icid&S).

(02 September 2016)

pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negara. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintah. Menurut Sinambela negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan adalah sebuah usaha untuk memberikan kenyamanan dan pelayanan kepada masyarakat terutama pada instansi atau Lembaga pemerintahan baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan usaha dalam mewujudkan *good governance*, yang selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan public yang dilaksanakan oleh instansi atau Lembaga pemerintahan terkadang belum terlaksana dengan maksimal yang berdampak langsung kepada masyarakat. System pelayanan dan prosedur terkadang tidak sesuai dengan apa yang ada dilapangan. Seperti pelayanan yang berbeda-beda, tidak konsisten, kurang informatif, dan pelayanan prima yang belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh masyarakat, serta masih adanya pungutan liar yang mencoreng nama baik instansi atau Lembaga pemerintahan baik pusat maupun daerah.

Kegiatan sosial adalah kegiatan secitra kemanusiaan yang sering terjadi didasari dan di ikat ajaran adat istiadat yang telah mentradisikan di suatu tempat dan sering berdampingan dengan ajaran agama, sehingga di sebut kegiatan berbasis sosial keagamaan. Keagamaan terdiri dari dua kata yaitu kegiatan dan keagamaan. Kegiatan memiliki arti kesibukan atau aktivitas.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Poerwodarminto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1997).  
Hlm 26

Sosial Keagamaan adalah perbuatan melaksanakan ajaran agama yang dilakukan dengan penuh keyakinan pada kehidupan masyarakat. Sosial keagamaan di dalamnya mengintegrasinya ajaran agama dengan budaya setempat sehingga disebut sosial keagamaan<sup>10</sup>.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Allah dalam Q.S Ar-Rum [30] ayat 30 yang berbunyi:

فَاقْمَوْجْهَكُمُودِلْدِينِكُمْحَنِيفًاظُرْتَاللَّهِتَبْفَطَّرَالنَّاسَعَلَيْهَاظَلَّاتَبْدِيلِلِلْخَلْقَاللَّهِذَلِكَالدِينُالْقَيِّمُولَكِنَّاكْثَرَالنَّاسِلَايَعْلَمُونَ

*“Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.”(Ar- Rum [30]: 30)*

Dari ayat di atas dapat membuat penilaian bahwa yang dimaksud dengan kegiatan keagamaan adalah segala perbuatan, perkataan, lahir batin seseorang atau individu yang di dasarkan pada nilai-nilai atau norma-norma yang berpangkal pada ajaran-ajaran agama, yang telah menjadi kebiasaan hidup sehari-hari di tengah masyarakat.

Muhammadiyah adalah salah satu organisasi Islam terbesar di Indonesia. Muhammadiyah menjadi salah satu gerakan Islam dan

---

<sup>10</sup>Hasi Pemahaman Wawancara Peneliti Dengan Tokoh Adat Istiadat Bapak Drs. H. Agus Salim, Tgl 12 September 2021.



dakwah yang mengajak kepada hal-hal yang baik dan mencegah yang buruk bagi masyarakat berdasarkan aqidah Islam dan bersumber pada Al-Qur'an dan Sunnah, bercita-cita dan bekerja untuk terwujudnya masyarakat utama, adil, makmur yang diridhai Allah SWT, untuk melaksanakan misi manusia sebagai hamba dan khilafah Allah di muka bumi.

### **C. Fokus Dan Sub-fokus Penelitian**

#### 1. Fokus penelitian

Agar pembahasan tidak meluas sehingga peneliti memfokuskan penelitian mengingat keterbatasan waktu dan biaya serta mempermudah proses pengolahan data maka penulis memfokuskan penelitian ini pada “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat”

#### 2. Sub fokus

Sub fokus penelitian tersebut kemudian di jabarkan menjadi satu fokus penelitian meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Bagaimana manajemen pelayanan publik daalam kegiatan sosial keagamaan Muhammadiyah Lampung barat

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah: Bagaimana manajemen pelayanan publik daalam kegiatan sosial keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui manajemen

pelayanan publik dalam kegiatan sosial keagamaan di Muhammadiyah Lampung Barat

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu berperan serta mengembangkan manajemen pelayanan publik dalam kegiatan sosial keagamaan di Muhammadiyah Lampung Barat

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan dalam pemecahan masalah dan membantu dalam pengambilan keputusan.

#### b. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan penulis dibidang manajemen pelayanan publik.

## **G. Kajian Terdahulu Yang Relevan**

Berdasarkan penelusuran terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini, peneliti menemukan beberapa karya ilmiah mahasiswa yang berupa jurnal dan skripsi yang relevansi dengan penelitian ini. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Skripsi pada tahun 2020 Julika Ermalia, NPM 1641030246 Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul "Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung" dalam penelitian Julika Ermalia lebih memfokuskan pada manajemen

pelayanan public kantor kecamatan langkapura. Padaskripsi ini mempunyai persamaan dari segi pelayanan publik.

- b. Skripsi pada tahun 2020 Mega Puspita Sari, Npm 1531090114 Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung yang berjudul “Perilaku Sosial Dan Kegamaan Buruh Tani” dalam penelitian ini mega puspita sari memfokuskan kepada buruh tani, mengenai praktek-praktek sosial keagamaan yang dilakukan oleh para buruh tani. Sehingga perilaku keagamaan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana praktek-praktek perilaku sosial kaagamaan yang di lakukan oleh buruh tani.
- c. Skripsi pada tahun 2017 Diah Rahayu, NPM 1341030016 Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran” dalam penelitian ini diah rahayu memfokuskan pada manajemen pelayanan publik dengan menggunakan fungsi manajemen

## **H. Metode Penelitian**

---

Metode penelitian pada dasarnya merupakan sebuah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaannya. Metode berasal dari kata metode yaitu cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan logos ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara rinci untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu proses

pengumpulan dan menganalisis data yang dilakukan secara logis dan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>11</sup>

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, digunakan sebagai berikut:

## 1. Jenis dan sifat penelitian

### a. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dalam kanca kehidupan yang sebenarnya menurut Handari Nawawi penelitian lapangan atau field research adalah kegiatan penelitian yang dilakukan masyarakat tertentu, baik di lembaga-lembaga dan organisasi-organisasi masyarakat maupun lembaga-lembaga pemerintah.<sup>12</sup>

Dilihat dari jenisnya maka dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus Kualitatif untuk melakukan pengidentifikasian masalah yang berhubungan dengan “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat”.

### b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan data yang ada dengan keadaan atau situasi secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat. Sedangkan sifat kualitatif adalah peneliitian yang semua datanya berupa uraian-uraian tentang gejala secara mendalam bisa dikatakan juga suatu penelitian ilmiah yang betujuan untuk memahami

---

<sup>11</sup> Cholid Narbuko Dan Abu Ahmad, Metode Penelitian, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). 35.

<sup>12</sup> Handri Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019), 31, Cet.Ket-VIII

suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses pengamatan dan interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Maksud dari metode ini penulis menggunakan untuk menggambarkan yang sebenarnya, guna memberikan penjelasan-penjelasan terhadap pokok permasalahan yang diteliti dan berarti bukan bersifat menguji, atau mencari teori baru namun lebih mendeskripsikan data-data tentang “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat”.

## 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

### a. Data Primer

Merupakan data yang didapatkan secara langsung dari lapangan bisa dikatakan data di kumpulkan melalui interview dan observasi. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah data yang ada di lapangan. Dan juga yang termasuk dari data primer adalah hasil dari wawancara yang dilakukan dengan staff “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Sosial Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat”

### b. Data Sekunder

Data ini merupakan data pelengkap atau data dari dokumen yang sudah ada sebelumnya. Data ini bisa berupa data-data, tabel-tabel mengenai topik penelitian yang ada dan sumber buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian pustaka dari hasil penelitian

terdahulu yang ada relevansinya dengan pembahasan penelitian ini.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah cara yang digunakan untuk penelitian, pengumpulan data-data atau informasi dalam suatu penelitian. Pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut:

#### a. Wawancara (interview)

Wawancara adalah teknik yang dilakukan dalam proses pengumpulan data berupa tanya jawab langsung dengan responden. Tanya jawab dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara(interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview).<sup>13</sup>

Metode ini sebagai metode utama dalam pengumpulan data, karena metode ini dapat digunakan untuk segala lapisan, sehingga penulis menganggap cara yang paling tepat untuk menghimpun data yang diperlukan, dengan informasi yang berkaitan dengan masalah dapat diperoleh dengan lengkap.

#### b. Observasi

Observasi dalam hal ini penulis menggunakan jenis observasi partisipasi, yaitu sebuah observasi yang melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pengamatan dilapangan dan metode ini sebagai pelengkap data yang diperoleh dari interview dengan yang tidak aktif masalah-masalah yang diobservasi adalah “Manajemen Pelayanan Publik

---

<sup>13</sup> Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet-26,2009) ,186

Dalam Kegiatan Social Keagamaan Muhammadiyah lampung barat

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan dapat berupa buku harian, notulen rapat, dan dokumentasi lainnya. Tujuan metode ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang sejarahnya berdirinya “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Social Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat.

d. Analisis Data

Analisis yang telah dilakukan kemudian ditarik menjadi sebuah kesimpulan dengan metode induktif, yaitu penyimpulan suatu hal yang bersifat khusus menuju kepada hal-hal bersifat umum.

## I. Sistematika pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas pada proposal ini penulis mencoba menguraikan isi pembahasannya. Adapun sistematika pembahasan skripsi ini sebagai berikut:

**BAB I** — Pendahuluan yang berisikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu yang relevan, metode penelitian, sistematika pembahasan.

**BAB II** Landasan teori menguraikan tentang pengertian atau mendefinisikan pengertian manajemen, pelayanan publik, kegiatan social keagamaan

**BAB III** Menjelaskan tentang profil atau gambaran umum Lembaga Muhammadiyah Lampung Barat

**BAB IV** Membahas tentang analisis penelitian, yang di peroleh dari manajemen Pelayanan Publik Dalam Kegiatan Soisal Keagamaan Muhammadiyah Lampung Barat.

**BAB V** Penutup, kesimpulan dan saran





## BAB II

### MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN KEGIATAN SOSIAL KEAGAMAAN

#### A. MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

##### 1. Pengertian manajemen pelayanan publik

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Pengatur dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>14</sup> Secara etimologi manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola.<sup>15</sup> Dalam bahasa latin ada kata yang punya pengertian yang hampir sama, yakni “*manus*” yang artinya tangan atau menangani.<sup>16</sup> Seperti yang terjadi pada banyak bidang studi lainnya yang menyangkut human, maka manajemen tergolong yang sulit didefinisikan.

Istilah manajemen (*management*) telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, keraraoengurusan, administrasi, dan sebagainya. Masing-masing pihak dalam memebrikan istilah diwarnai oleh latar belakang pekerjaan mereka.

---

<sup>14</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), H.1

<sup>15</sup> M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018), Hlm 1

<sup>16</sup> M. Rezky Naim Dan Asma, *Pengantar Manajemen*, (Penerbit Qiara Media, 2019), Hlm 2

Meskipun pada kenyataannya bahwa istilah tersebut memiliki perbedaan makna.<sup>17</sup>

Menurut Drs.H. Malayu S.P. Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”.<sup>18</sup>

menurut G.R Terry “manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah di tentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.

Harold koontz dan Cyril O’Donnel “berpendapat manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktifitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan pengarahan dan pengendalian”

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),

---

<sup>17</sup>Bedjo Siswanto, Pengantar Manajemen, Jakarta, Bumi Aksara, 2021), Hal.

<sup>18</sup>Malayu.S.P Hasibuan,*Manajemen Dasar,Pengertian, Dan Masalah.* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), Hlm.

pelaksanaan (implementing) dan pengawasan (controlling) sebagai penunjang berjalannya manajemen dalam organisasi<sup>19</sup>.

Adapun menurut Ir. Tom Degenars, 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>20</sup>

Pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan ataupun jasa yang diperlukan. Sampara berpendapat, bahwasannya pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain, dan menyediakan kepuasan pelayanan. Menurut *Kitler* dalam *Samparan Lukman* "pelayanan yaitu merupakan setiap kegiatan yang mengumumkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan ialah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan".<sup>21</sup>

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani merupakan menyugahi (orang) dengan makanan atau

---

<sup>19</sup> Surydi prawirosentono dan dewi primasari, *manajemen stratejik dan pengambilan keputusan korporasi* (Jakarta: PT bimu aksa, 2014), h.6

<sup>20</sup> khatib pahlawan kayo, *manajemen dakwah*, (Jakarta : AMZAH, 2007), h.17

<sup>21</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), Hlm.6.

minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Maka dari itu pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar bersifat menentukan kegiatan-kegiatan jasa karena dimasyarakat itu terdapat usaha merebut pasar dan langganan.

*H.N Casson* “mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan *good will* nama baik beserta meningkatkan penjualan dan pendapatan”.<sup>22</sup> Menurut Gronron, “pelayanan ialah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan member pelayanan yang dimaksud memecahkan permasalahan konsumen”.

Teori ini menjelaskan bahwa pelayanan ialah suatu produk yang tidak dapat diraba akan tetapi dapat dirasa sehingga menghadirkan memori pengalaman, dan kenangan pada konsumen. Terselenggranya pelayanan guna memenuhi kepentingan kelompok atau kepentingan pribadi melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Maka dari itu pelayanan pada hakikatnya adalah sebuah proses

---

<sup>22</sup>Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima* ( Jakarta, Pt Bumi Aksara,2006) Hlm 4

pemenuhan kebutuhan pribadi atau kelompok dengan cara masing-masing mendapatkan keuntungan.

Pelayanan adalah suatu proses, oleh karena itu objek pertama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri menurut berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib atau lancar dan tepat mengenai sasaran dengan memuaskan pihak yang dilayani.

Sementara itu, istilah publik berasal dari kata Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi public yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan atau organisasi sesuai dengan aturan pokok tatacara yang telah diterapkan. Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi kesimpulannya menurut Sahuri manajemen pelayanan publik merupakan upaya pengelolaan sejumlah aspek dalam manajemen dalam upaya merancang,

mempersiapkan atau mempersembahkan barang dan jasa kepada masyarakat serta dilakukan evaluasi dan penilaian atas kegiatan-kegiatan tersebut. manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk Menyusun rencana, pengimplementasian rencana, mengkoordinasikan rencana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan tujuan pelayanan

## 2. Unsur Manajemen Pelayanan Publik

Unsur-unsur manajemen secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu elemen pokok yang harus ada di dalamnya, dimana manajemen tidak akan sempurna bahkan tidak dapat dikatakan sebagai manajemen tanpa kehadiran dari elemen-elemen pokok tersebut. Dengan kata lain, bahwa manajemen tersusun atas elemen-elemen pokok tersebut yang menjadi satu kesatuan dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Karenanya untuk mencapai tujuan para manajer/pimpinan biasanya menggunakan dengan istilah 6M yang terdiri dari unsur-unsur manajemen diantaranya adalah.<sup>23</sup>

- a. *Man* (manusia) manusia memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan beberapa aktifitas, karena manusialah yang menjalankan semua program yang direncanakan. Oleh karna itu tanpa adanya manusia, manajer tidak akan mungkin bias mencapai tujuan

---

<sup>23</sup> M. Manulang, Dasar-Dasar Manajemen (Cet.Xv: Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011),H.6

yang diinginkan. Sedangkan manajer/pimpinan 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 pelaksana fungsi-fungsi dari manajemen serta dalam mengambil keputusan oleh pimpinan.
- d. *Mechines* (Mesin) Mesin adalah suatu jenis alat yang digunakan sebagai proses pelaksana kegiatan manajemen dengan menggunakan teknologi atau alat bantu berupa mesin.
- e. *Method* (Metode) Metode atau cara bisa diartikan pula sebagai sarana atau alat manajemen, karena untuk mencapai tujuan harus menggunakan metode atau cara yang efektif dan efisien. Namun, metode-metode yang ada harus disesuaikan 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 atau keuntungan. Karena pasar dipergunakan

sebagai tempat pendistribusian barang-barang yang sudah dihasilkan.

Keenam unsur tersebut tidak bisa dipisahkan dari manusia. Manusia menduduki posisi nomor satu dari unsur-unsur manajemen tersebut yang dalam konteks manajemen sumber daya manusia, sedangkan seluruh unsur yang berada di bawahnya merupakan instrumen yang mendukung bagi peningkatan sumber daya manusia itu sendiri.<sup>24</sup>

Setiap unsur manajemen ini berkembang menjadi bidang manajemen yang mempelajari lebih mendalam perannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Bidang-bidang manajemen dikenal atas:

- a. Manajemen sumber daya manusia (unsur *men*)
- b. Manajemen permodalan/pembelanjaan (unsur *money*)
- c. Manajemn akuntansi biaya (unsur *materials*)
- d. Manajemen produksi (unsur *machines*)
- e. Manajemen pemasaran (unsur *market*)

*Methods* adalah cara/sistem-sistem yang dipergunakan dalam setiap bidang manajemen untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna setiap unsur manajemen

### **3. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik**

Prinsip artinya titik tolak yang mendasari adanya pelaksanaan sesuatu. Prinsip disamakan dengan istilah asas, dasar, landasan, pijakan, Fundamentalisasi, pedoman berpikir dan bertindak, dan tolok ukur. Jadi, prinsip merupakan pegangan utama dalam berpikir dan bertindak. Jika ada

---

<sup>24</sup> Dr. H.M. Anton Athoillah, M.M., Dasar-Dasar Manajemen, Cv Pustaka Setia, Bandung, 2017



ungkapan “tidak punya prinsip”, artinya tidak memiliki pegangan utama dalam berpikir dan bertindak. Dengan demikian, istilah prinsip sering dikaitkan dengan sesuatu yang tidak boleh berubah oleh situasi dan kondisi apa pun, artinya selalu berpegang pada landasan utama yang dimaksudkan.<sup>25</sup>

Dalam manajemen terdapat prinsip-prinsip yang merupakan pedoman umum atau pegangan utama pelaksanaan aktivitas manajerial, yang tentu saja akan menentukan sukses-tidaknya suatu organisasi. Roda organisasi atau perusahaan dipacu dengan melaksanakan berbagai kegiatan yang berprinsip pada prinsip-prinsip yang umum dalam manajemen. Prinsip-prinsip umum manajemen (general principle of management), misalnya dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan dengan mengutip pandangan Henry Fayol, yaitu sebagai berikut.<sup>26</sup>

- a. *Division of work* (asas pembagian Kerja)
- b. *Authority and responsibility* (asas wewenang dan tanggung jawab)
- c. *Discipline* (asas disiplin).
- d. *Unity of command* (asas kesatuan perintah).
- e. *Unity of direction* (asas kesatuan jurusan atau arah).
- f. *Subordination of individual interest into general interest* (asas kepentingan umum di atas kepentingan pribadi).
- g. *Remuneration of personnel* (asas pembagian gaji yang wajar).

---

<sup>25</sup> Ibid, Hal 43

<sup>26</sup> Malayu S.P Hasibuan, Loc Acit., 10

- h. *Centralization* (asas pemusatan wewenang).
- i. *Scalar ofchain* (asas hierarki atau asas rantai berkala).
- j. *Order* (asas keteraturan).
- k. *Eguity* (asas keadilan).
- l. *Initiative* (asas inisiatif).
- m. *Esprit de corps* (asas kesatuan).
- n. *Stability of turn-over personnel* (asas kestabilan masa jabatan).

#### **4. Fungsi manajemen pelayanan publik**

Banyak ahli manajemen mengutarakan fungsi-fungsi manajemen sehingga seolah-olah tidak ada pembatasan yang jelas tentang fungsifungsi manajemen itu sendiri. Akan tetapi, apabila diperhatikan semua penjelasan yang dikemukakan oleh para ahli mengenai fungsi-fungsi manajemen mempunyai substansi yang sama, terutama dilihat dari tujuan manajemen sebagai ilmu dan sebagai seni. Dengan demikian, tidak perlu mencari kesepakatan di antara para ahli mengenai hal itu karena secara keseluruhan, mereka saling mengisi kekurangannya masing-masing.<sup>27</sup>

Fungsi manajemen itu sendiri mengandung arti bahwa dari berbagai elemen dasar yang ada dan sedang didalam proses manajemen itu sendiri yang menjadi sebuah patokan bagi manajemer untuk melaksanakan tugasnya. Sampai saat ini, masih belum ada consensus di antara baik praktisi maupun para teoritis mengenai apa yang menjadi fungsi-fungsi manajemen,

---

<sup>27</sup> Opchit, 95

sering pula disebut sebagai unsur-unsur manajemen.<sup>28</sup>

Fungsi manajemen yang dimaksud adalah fungsi merencanakan, mengorganisasi, memimpin, hingga fungsi mengendalikan. Fungsi perencanaan mencakup proses perumusan sasaran, penetapan strategi untuk mencapai sasaran tersebut, serta penyusunan rencana guna menyelaraskan dan mengoordinasi berbagai kegiatan.<sup>29</sup>Sampai sejauh ini, fungsi-fungsi manajemen atau disebut juga sebagai unsur-unsur manajemen belum ada kesepakatan antara praktisi maupun para teoritikus, sehingga menimbulkan berbagai pendapat dari banyak penulis seperti:<sup>30</sup>

- a. Dr. SP Siagian, MPA: *Planning, Organizing, Motivating, Controlling* (POMC).
- b. Dr. Winardi, SE: *Planning, Organizing, Coordinating, Actuiting, Leading, Communiation, Controlling* (POCALCC).
- c. Ernest Dale & LC. Michelin: *Planning, Organization, Staffing, Control, Innovation, Representation, Communication* (POSCIRC).
- d. George R. Terry: *Planning, Organizing, Actuiting, Controlling* (POAC).
- e. Henry Fayol: *Planning, Organizing, Comanding, Coordinating, Controlling* (POCCC).

---

<sup>28</sup> M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen,... Hlm 8

<sup>29</sup> Dr. Alexander Tian, M.Si, Pengantar Manajemen, Yogyakarta, (Cv. Andi Offset, 2021) Hal,7

<sup>30</sup> Usman Effendi, 2014, Asas Manajemen, Tangerang, PT Raja Grafindo Persada, Hal 18

- f. John Robert Beishline Ph.D: *Perencanaan, Organisasi, Komando, Kontrol* (POCC).
- g. Koontz dan O'Donnel: *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling* (POSDC).
- h. James F. Stoner: *Planning, Organizing, Leading, Controlling* (POLO)
- i. Louis A. Allen: *Leading, Planning, Organizing, Controlling* (LPOC).
- j. Lyndal E Urwick: *Forecasting, Planning, Organizing, Commandin Coorlinating, Controlling* (FPOCCC).

Manajemen adalah suatu jenis pekerjaan khusus yang menghendaki usaha mental dan fisik yang diperlukan untuk memimpin, merencana, menyusun dan mengawasi. Berikut penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen yang beragam:

- a. *Forecasting*  
*Forecasting* adalah kegiatan meramalkan, memroyeksikan atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana yang lebih pasti dapat dilakukan.
- b. *Planning* termasuk *Budgeting*  
 Berbagai batasan tentang planning dari yang sangat sederhana sampai kepada perumusan yang lebuah rumit. Ada yang merumuskan dengan sangat sederhana, misalnya: perencanaan ialah penentuan serangkaian tidnakan untuk mencapai sesuatu hasil yang diinginkan. Pembatasan yang agaak kompleks merumuskan perencanaan sebagai penetapan apa yang harus dicapai,

bila hal itu dicapai, di mana hal itu harus dicapai, bagaimana hal itu harus dicapai, dan sebagainya. Dalam fungsi perencanaan juga termasuk didalamnya penetapan *budget*. Oleh karenanya, lebih tepat bila perencanaan atau planning dirumuskan sebagai penetapan tujuan, *policy*, *prosedur*, *budget* dan program dari suatu organisasi.<sup>31</sup>

Untuk mendapatkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a) Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan keperluan peraturan perundang-undangan.

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 penyelenggara publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

---

<sup>31</sup> M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen,...Hlm 10-11

e) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>32</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan manfaat dan sesuai dengan prosedur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan dengan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan ialah merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

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

---

<sup>32</sup>Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar,

a) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan 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 proses pemberian dalam proses pemberian pelayanan.

d) **Produk Pelayanan**

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

e) **Sarana dan Prasarana**

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

f) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>33</sup>

c. *Organizing*

---

<sup>33</sup> Ibid Hlm 23

*Organizing* atau pengorganisasian yaitu proses mengkoordinir sumberdaya untuk menjalankan suatu rencana agar mencapai suatu tujuan. Proses pengorganisasian juga kegiatan pengaturan dan pengalokasian pekerjaan.

Fungsi-fungsi pengorganisasian ini meliputi:

- a) Mengalokasikan sumberdaya serta mendesain tugas kerjanya
- b) Mendesain struktur organisasi
- c) Menetapkan mekanisme koordinasi antar anggota organisasi
- d) Pengalokasian sumberdaya dengan prinsip *the right man in the right place* atau menempatkan orang yang tepat pada tempat yang tepat.<sup>34</sup>

Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga administrasi negara (2003) adalah sebagai berikut:

- a) Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
- b) Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
- c) Memiliki tujuan sosial.
- d) Dituntut untuk akuntabel kepada publik
- e) Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan

---

<sup>34</sup> Dian Ani Nugroho, Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis Publik Dan Nirlaba, (Malang: Ub Press, 2017), Hlm 8



f) Seringkali menjadi sasaran isu politik.

d. *Staffing* atau *Assembling Resources*

Kedua istilah diatas cenderung mengandung pengertian yang sama. *staffing* merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada sesuatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangan sampai dengan usaha agar setiap petugas memberi daya guna maksimal pada organisasi. *Organizing* dan *staffing*, merupakan dua fungsi manajemen yang sangat erat hubungannya.

e. *Directing* dan *Commanding*

*Directing* atau disebut juga *commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran-saran, perintah-perintah atau intruksi-intruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing bawahan tersebut, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju kepada tujuan yang telah ditetapkan. *Directing* atau *commanding* merupakan fungsi manajemen yang dapat berfungsi bukan saja agar pegawai melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu kegiatan, tetapi dapat pula berfungsi mengkoordinasi kegiatan berbagai unsur organisasi agar dapat efektif tertuju kepada realisasi tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Penyelenggaraan 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 penyelenggara, penyelesaian pengaduan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>35</sup>

Maka dari itu penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip penyesuaian, yaitu melihat situasi dan kondisi bagi para konsumen atau masyarakat yang merupakan objek dari pelayanan lembaga atau organisasi tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dinilai dari kepuasan masyarakat bukan hanya dinilai dari kepuasan penyelenggaraan atau anggota lembaga atau organisasi tersebut.

f. *Leading*

Pekerjaan *leading*, meliputi lima macam kegiatan, yakni: mengambil keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara manager dan bawahan, memberi semangat inspirasi dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

g. *Coordinating*

*Coordinating* merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi

---

<sup>35</sup> Op Cit Hlm 63

kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan-hubungkan, menyatupadukan, dan menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama atau tujuan organisasi. Usaha yang dapat dilakukan untuk mencapai maksud itu antara lain dengan memberikan intruksi, perintah, mengadakan pertemuan-pertemuan dalam mana diberi penjelasan-penjelasan, bimbingan dan sebagainya.

h. *Motivating*

*Motivating* merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan suka rela, sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan tersebut. Pemberian inspirasi, semangat dan dorongan oleh atasan kepada bawahan bertambah kegiatannya atau mereka lebih bersemangat melaksanakan tugas-tugas sehingga mereka lebih berdaya guna dan berhasil guna.

i. *Controlling*

*Controlling* adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian dan sekaligus jika perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapainya tujuan yang sudah digariskan semula. Dalam pelaksanaan kegiatan *controlling*, atasan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan

yang dilaksanakan sesuai rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang ingin dicapai.

j. *Reporting*

*Reporting* adalah salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi baik secara lisan maupun secara tertulis sehingga yang menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.<sup>36</sup>

Fayol memerinci lebih sistematis fungsi-fungsi manajemen, Yaitu:

- a. Planning (perencanaan)
- b. Organizing (pengorganisasian)
- c. Coordinating (pengoordinasian)
- d. Commanding (pengarahan)
- e. Controlling (pengawasan)

Dari lima fungsi manajemen di atas, Fayol menetapkan asas-asas manajemen yang bersifat umum, yaitu:

- a. Pembagian kerja
- b. Asas wewenang dan tanggung jawab
- c. Disiplin
- d. Kesatuan perintah
- e. Kesatuan arah
- f. Asas kepentingan umum

---

<sup>36</sup> Dian Ani Nugroho, Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik Dan Nirlaba, (Malang: Ub Press, 2017), Hlm 12-14

- g. Pemberian janji yang wajar:
- h. Pemusatan wewenang
- i. Rantai berkala
- j. Asas keteraturan
- k. Asas keadilan
- l. Kestabilan masa jabatan
- m. Inisiatif

Fungsi dan asas umum dalam manajemen yang dikemukakan oleh Fayol diperkuat oleh pandangan James D. Money yang menyatakan perlunya kaidah-kaidah baku dalam menetapkan organisasi manajemen.

Kaidah-kaidah yang dimaksudkan adalah:

- a. Koordinasi
- b. Prinsip skala
- c. Prinsip fungsional
- d. Prinsip staf

Kaidah-kaidah yang berhubungan dengan organisasi manajemen, sebagaimana dikemukakan oleh James D. Money, disempurnakan oleh pandangannya tentang hubungan interaksional antara atasan dan bawahan. Hubungan interaksional ini secara psikologis dapat meningkatkan kinerja manajerial suatu perusahaan. Dalam teori hubungan interaksional antarmanusia, perilaku individu merupakan bahan pertimbangan terbentuknya hubungan fungsional dalam aktivitas pekerjaannya. Kebutuhan yang diberikan kepada karyawan, tidak hanya kebutuhan fisik, tetapi juga kebutuhan psikis karyawan yang lebih memerlukan perhatian

sehinggadapat meningkatkan produktivitas kerjanya.Kebutuahn psikis karyawan ini dapat berupa hubungan interaksional yang harmonis antara atasan san bawahan.

## **B. KEGIATAN SOSIAL KEAGAMAAN**

### **1. Pengertian sosial kegamaan**

Menurut poerswadarminta kegiatan adalah kekuatan dan ketangkaran, keaktifan, usaha yang giat.<sup>37</sup>Sedangkan keagamaan yaitu sifat-sifat yang terdapat dalam agama atau segala sesuatu tentang agama, <sup>38</sup>artinya sosial menurut poerwadarminta yaitu sesuatu yang mengenai masyarakat.Kata keagamaan merupakan istilah yang mengalami imbuhan dari kata dasar “agama” yang mendapat awalan “ke-” dan “-an” yang menunjukkan kata sifat yaitu bersifat keagamaan dengan pengertian sebagai berikut:

- a) Agama adalah teks atau kitab suci yang mengandung ajaran-ajaran yang menjadi tuntunan hidup bagi para penganutnya<sup>39</sup>.
- b) Agama adalah suture atau undang-undang ilahi yang didatangkan allah untuk menjadi pedoman hidup dalam kehidupan di alam dunia untuk mencapai kebahagiaan akhirat.

Sehingga J.H. leub menyimpulkan bahwa usaha untuk membuat definisi tentang agama taka da gunanya, karena haya

---

<sup>37</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta), 216.

<sup>38</sup> W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka, 1984), 322

<sup>39</sup> Harun Nasution, *Islam Di Tinjau Dari Berbagai Aspek Jilid I* (Jakarta : UI Press, 1979),9.

merupakan kepandaian bersifat lidah. Walter Houston Clark dengan tegas mengakui bahwa tidak ada yang lebih sukar dari pada mencari kata-kata yang dapat digunakan untuk membuat definisi agama.<sup>40</sup>

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan pengertian sosial keagamaan yaitu suatu aktifitas atau pekerjaan dimana sifat-sifat yang ada didalamnya terdapat dalam agama, atau kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan ajaran agama oleh penganut agama tersebut sebagai bentuk kepatuhan dan keyakinan akan nilai agama yang dianut. Ada beberapa yang harus kita ketahui antarlain pentingnya agama bagi masyarakat dan macam-macam kegiatan sosial keagamaan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### Pentingnya Agama Bagi Masyarakat

Agama bagi masyarakat merupakan kebutuhan fitrahnya manusia yang melahirkan keyakinan bahwa agama adalah satu-satunya cara pemenuhan semua kebutuhan manusia karena agama merupakan sumber moral, petunjuk kebenaran, sumber informasi tentang masalah metafisika, pembimbing rohani bagi masyarakat.<sup>41</sup>

Agama sangat penting dalam kehidupan manusia, karena agama merupakan:

- a. Sumber moral

---

<sup>40</sup> Zakiyah Daradjat, *Peran Agama Dalam Kesehatan Mental* (Jakarta : Gunung Agung, 1970), 23.

<sup>41</sup> Tim Dosen PAI, *Pendidikan Agama Islam Di Universitas Brawijaya* (Malang : Pusat Pembinaan Agama Universitas Brawijaya , 2010), 9.

Manusia sangat mementingkan akhlak dan moral, karena moral begitu penting dalam kehidupan. Moral adalah mustika hidup yang membedakan manusia dari hewan. Tanpa moral, kehidupan akan kacau balau tidak saja kehidupan perseorangan tetapi juga kehidupan masyarakat dan negara.

b. Petunjuk kebenaran

Agama sangat penting bagi kehidupan karena kebenaran yang gagal di cari-cari manusia sejak zaman dahulu kala dengan ilmu dan filsafatnya, ternyata apa yang dicarinya itu terdapat dalam agama. Agama adalah petunjuk kebenaran. Bahkan agama itulah kebenaran, yaitu kebenaran yang mutlak dan universal.

c. Sumber informasi tentang masalah metafisika

Agama sangat penting bagi manusia, karena manusia dengan akal, dengan ilmu dan filsafatnya tidak sanggup menyikap rahasia metafisika. Hal itu hanya dapat diketahui dengan agama, sebab agama adalah sumber informasi tentang metafisika.

d. Pembimbing rohani bagi manusia

Hidup manusia di dunia yang fana ini kadang suka tetapi kadang juga duka. Maklumlah, dunia bukanlah syurga, tetapi juga bukan neraka. Jika dunia itu syurga, tentulah hanya kebahagiaan yang ada, dan jika dunia adalah neraka, tentulah hanya penderitaan yang terjadi. Kenyataan



menunjukkan, bahwa kehidupan dunia adalah rangkaian dari suka duka yang silih berganti<sup>42</sup>.

## 2. Macam-Macam Bentuk dan Kegiatan Sosial Keagamaan

Macam-macam bentuk dan kegiatan sosial keagamaan sebagai berikut:

- a. Sholat jama'ah adalah sholat yang dikerjakan secara Bersama-sama, paling sedikit dua orang, yakni seorang menjadi imam dan yang lainnya menjadi makmum.<sup>43</sup>
- b. Diba'an yaitu membaca kitab yang berisi bacaan sholawat dan Riwayat hidup nabi secara singkat yang ditulis oleh syeikh Abdurrahman ad-Diba'i
- c. Majelis taklim, Majelis taklim menurut kamus besar bahasa Indonesia merupakan perkumpulan sebagai tempat pengajian. Sedangkan kata taklim menurut kamus yang sama ialah pengajian agama (Islam).<sup>44</sup> Maka majlis taklim yaitu suatu lembaga ataupun organisasi masyarakat sebagai sarana yang didalamnya terdapat pengajian agama, ceramah agama, dan do'a-do'a yang bertujuan untuk menjalin silaturrahi serta memohon kepada Allah SWT.
- d. Pengajian adalah sebagai bentuk pengajian kyai/guru/ustadz kepada para santri.<sup>45</sup> Sedangkan arti dari

---

<sup>42</sup> Tim Doen PAI, *Pendidikan Agama Islam Di Universitas Brawijaya (Malang : Pusat Pembinaan Agama Universitas Brawijaya, 2010)*, 14.

<sup>43</sup> Labib Mz, *Pilihan Sholat Terlengkap* (Surabaya: Bintang Usaha Jaya, 2005), 96.

<sup>44</sup> Anton M. Moeliono, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Hlm 25

<sup>45</sup> Team proyek peningkatan Pendidikan luar sekolah pada pondok pesantren, *pola pengembangan pondok pesantren*, (Jakarta : departemen agama RI, 2003), hlm.24

ngaji adalah wahana untuk mendapatkan ilmu. Maka dari itu, pengajian ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekumpulan orang untuk mendapatkan suatu ilmu atau pencerahan. Pengajian merupakan bentuk dakwah, dengan kata lain bila dilihat dari segi metodenya yang efektif guna menyebarkan agama Islam, maka pengajian merupakan salah satu metode dakwah. Disamping itu pengajian juga merupakan unsur pokok dalam syi'ar dan pengembangan agama Islam. 68 Pengajian adalah salah satu tempat mendapatkan ilmu pengetahuan keagamaan yang didalamnya menamankan aqidah dan akhlaq sesuai dengan pedoman ajaran agama, selanjutnya diinginkan agar dapat timbulnya kesadaran pada diri masyarakat agar dapat menerapkannya dalam konteks kehidupan sehar-hari, baik dalam hubungannya dengan Allah SWT, manusia dengan manusia serta hubungan manusia dengan makhluk lainnya yang ada di muka bumi, agar mendapatkan kebahagiaan di dunia

- e. Peristiwa isra'mi'raj adalah peristiwa penting dan bersejarah bagi umat Muslim diseluruh dunia. Pada peristiwa ini Allah SWT memperjalankan Nabi Muhammad SAW dari masjidil haram makkah ke masjidil Aqsha palestina. Selanjutnya Nabi Muhammad SAW dibawa perjalanannya ke ruang angkasa menuju sidratul muntaha, pada saat inilah turun seruan untuk umat Islam melaksanakan shalat wajib lima waktu yang diterima langsung oleh Nabi Muhammad SAW tanpa melalui

malaikat Jibril AS.<sup>46</sup>Isra' Mi'raj merupakan dua bagian dari perjalanan yang dikerjakan oleh Nabi Muhammad SAW dalam waktu satu malam saja. peristiwa ini adalah satu peristiwa penting bagi umat Muslim di muka bumi ini. Sebab terjadinya pada peristiwa ini Nabi Muhammad SAW mendapatkan perintah untuk menunaikan shalat lima waktu sehari semalam.

- f. Memperingati Maulid Nabi Muhammad SAW. Istilah Maulid bagi kalangan Muslim Indonesia tidaklah asing. Secara etimologi, istilah Maulid berasal dari bahasa Arab *Walada Yalidu Wiladan* yang berarti kelahiran. Perayaan Maulid Nabi Muhammad SAW merupakan tradisi yang berkembang di masyarakat Islam beberapa waktu setelah Nabi wafat. Peringatan tersebut bagi umat muslim adalah penghormatan dan pengingatan kebesaran dan keteladanan Nabi Muhammad SAW dengan berbagai bentuk kegiatan budaya, ritual dan keagamaan. Maulid ini dilaksanakan pada tanggal 12 Rabiul Awal pada tahun hijriah.<sup>47</sup>

Begitu pentingnya kegiatan keagamaan bagi aktivitas sosial keagamaan, dan dapat diketahui bahwa manfaat dan tujuan kegiatan sosial keagamaan adalah wadah untuk mendekatkan diri kepada allah dan mempererat jalinan silaturahmi antara sesama muslim.

---

<sup>46</sup>Moh Saifullah Al Aziz Senali & Mohammad Syuhud, *kisah keajaiban isra'mi'raj* (terbit terang:Surabaya), hlm. 33

<sup>47</sup> Abdul Aziz bin Abdullah bin Baz, *Fatwa Konte mporer*, (Media Hidayah, 2003), hlm.215

### 3. Karakteristik sosial keagamaan

Karakteristik adalah ciri khas seseorang dalam meyakini, bertindak ataupun merasakan. Berbagai teori pemikiran dari karakteristik tumbuh untuk menjelaskan berbagai kunci karakteristik manusia (Boeree, 2009). Karakteristik adalah ciri-ciri dari individu yang terdiri dari demografi seperti jenis kelamin, umur serta status sosial seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, ras, status ekonomi dan sebagainya. sosial keagamaan yaitu suatu aktifitas atau pekerjaan dimana sifat-sifat yang ada didalamnya terdapat dalam agama, atau kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan ajaran agama oleh penganut agama tersebut sebagai bentuk kepatuhan dan keyakinan akan nilai agama yang dianut.

karakter keagamaan adalah Pendidikan untuk mengembangkan potensi diri dengan nilai-nilai budaya dan karakter bangsa serta menerpakan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari yang berbasis agama. Perilaku sosial keagamaan adalah perbuatan melaksanakan ajaran agama yang dilakukan dengan penuh keyakinan dan kesungguhan hati serta diimplementasikan di wilayah sosial masyarakat.

Ada delapan akhlak sosial islam yang di perlukan untuk hidup bermasyarakat yaitu <sup>48</sup>

- a. Akhlak saling menyayangi
- b. Beramal sholeh

---

<sup>48</sup> <http://septianludy.blogspot.com/2014/07/akhlak-sosial-islami.html#:~:text=Ada%20delapan%20akhlak%20sosial%20islami,7.%20Tolong%20menolong%20dan%208.>

- c. Saling menghormati
- d. Berlaku adil
- e. Menjaga persaudaraan
- f. Berani membela kenaran
- g. Tolong menolong
- h. Musyawarah

#### 4. Manfaat kegiatan sosial keagamaan

Dengan mengikuti kegiatan sosial keagamaan bisa membantu para remaja untuk mengatasi permasalahan dalam hal berperilaku sosial yang mampu menjadikan mereka menjadi insan kamil yang mulia di hadapan Allah maupun di hadapan sesama manusia lainnya. Ahlak yang baik merupakan anugerah yang paling mulia.<sup>49</sup>

Adapun manfaat diadakanya kegiatan keagamaan yaitu:

- a. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengamalkan ajaran Syari‘at agama Islam.
- b. Dapat meningkatkan pengayaan pengetahuan.
- c. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan terhadap Allah SWT.
- d. Meningkatkan akhlak yang baik.
- e. Mencetak manusia yang religius.
- f. Beramalialah sesuai dengan ajaran Ahlussunah Wal Jama‘ah.<sup>50</sup>
- g. memperkuat solidarits islam

---

<sup>49</sup> <http://journal.unipdu.ac.id>

<sup>50</sup> Departemen Pendidikan Nasional. Peningkatan wawasan Keagamaan (Islam), (Jakarta : Balai Pustaka, 2000) hal.94

h. membentuk karakter dan moral yang baik pada individu atau masyarakat



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bedjo Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara, 2021
- Cholid Narbuko Dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015
- Dian Ani Nugroho, *Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis Publik Dan Nirlaba*, Malang: Ub Press, 2017
- Dr. Alexander Tian, M.Si, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta, Cv. Andi Offset, 2021
- Dr. H.M. Anton Athoillah, M.M., *Dasar-Dasar Manajemen*, Cv Pustaka Setia, Bandung, 2017
- Handri Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019, Cet.Ket-VIII
- Hariri Fajar, *Dasar Ilmu Manajemen* Bandung: Media Sains. 2021
- 
- Hariri Fajar, *Dasar Ilmu Manajemen* Bandung: 2021
- Harun Nasution, *Islam Di Tinjau Dari Berbagai Aspek* Jilid I Jakarta : UI Press, 1979
- Labib Mz, *Pilihan Sholat Terlengkap* Surabaya: Bintang Usaha Jaya, 2005
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet-26,2009
- M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018

- M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen* Cet.Xv: Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011
- M. Rezky Naim Dan Asma, *Pengantar Manajemen*, Penerbit Qiara Media, 2019
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara,2011
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Poerwodarminto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka, 1997
- Poltak Simanduntak Dkk, *Manajemen Pelayanan Prima Jakarta*, PT Bumi Aksara, 2006
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2015
- Roni Angger Aditama, S.Sos M.M. *Pengantar Manajemen : Teori dan Aplikasi* Malang : AE Publishing, 2020
- Salim, Tgl 12 September 2021.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* Bandung: Alfabeta
- T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: Bpfe, 2003), H. 3.
- Tim doen PAI, *Pendidikan Agama Islam di Universitas Brawijaya Malang: Pusat pembinaan agama Universitas Brawijaya,2010*



Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  
Pemerintahan Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia  
Tahun 2014 Nomor 244, Pasal 1.

Usman Effendi, 2014, *Asas Manajemen*, Tangerang, PT Raja  
Grafindo Persada,

W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* Jakarta:  
Balai Pustaka, 1984

Zakiah Daradjat, *Peran Agama Dalam Kesehatan Mental* Jakarta :  
Gunung Agung, 1970

### **Website**

[Http://Lambar.Muhammadiyah.Or.Id/Content-3-Sdet-Sejarah.Html](http://Lambar.Muhammadiyah.Or.Id/Content-3-Sdet-Sejarah.Html)

[Http://Www.Belajarbagus.Com/2015/09/Pengertian-](http://Www.Belajarbagus.Com/2015/09/Pengertian-)

[Manajemen.Html](http://Www.Belajarbagus.Com/2015/09/Pengertian-)2ei=9tu\_Plml&Icid&S. (02 September 2016)

### **Wawancara**

Martin wizep, “program Muhammadiyah lampung barat”. Wawancara,  
sebarus, 26 november 2022

Yulyan Sepri , “bentuk kerja Muhammadiyah lampung barat”.  
Wawancara, sebarus, 28 november 2022