

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN MASYARAKAT  
DI BAZNAS KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Mendapat Gelar Sarjana S1  
di Bidang Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**OLEH :**

**Laily Rahmadani  
1841030038**

**Program Studi: Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN MASYARAKAT DI  
BAZNAS KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Proposal Skripsi**

Diajukan Untuk Dipertahankan Dalam Seminar Proposal  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Oleh :**

**Laily Rahmadani  
1841030038**

**Program Studi: Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag, MM  
Pembimbing II : Rouf Tamim, M.Pd.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2023 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang manajemen pelayanan yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus, dimana penulis memperhatikan kegiatan BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari pengurus harian, Ketua Sekretariat BAZNAS Bandar Lampung dan Bagian SDM dan Umum BAZNAS Bandar Lampung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan menggunakan teknik berpikir deduktif, yang awalnya bersifat umum lalu ditarik kesimpulan menjadi lebih khusus.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan di BAZNAS Kota Bandar Lampung bahwa pengurus BAZNAS sudah cukup baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, dan salah satunya dengan menerapkan proses manajemen pada setiap kegiatan yang dilakukan dengan terarah dan terukur. Seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi sudah cukup baik, yang menjadi kendala dalam meningkatkan pelayanan masyarakat adalah kurangnya sumber daya manusia jika sedang ada kegiatan di lapangan dan banyak masyarakat yang kurang mengenal metode transaksi *online* selain melalui ATM *m-banking*.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Manajemen, BAZNAS

## **ABSTRACT**

*This study aims to describe the service management carried out by BAZNAS in Bandar Lampung City. This research was conducted using a case study approach, in which the author pays attention to BAZNAS activities in Bandar Lampung City in improving community services.*

*This type of research is field research (field research), while the nature of this research is descriptive qualitative, the data sources of this research are primary and secondary data. Primary data were obtained from daily administrators, Head of the Secretariat of BAZNAS Bandar Lampung and the HR and General Section of BAZNAS Bandar Lampung. Meanwhile, secondary data was obtained from journal books and relevant previous research results. Data collection methods used by interviews, observation, and documentation. The data analysis used uses deductive thinking techniques, which are initially general in nature and then conclusions are drawn to become more specific.*

*Based on findings in the field at BAZNAS in Bandar Lampung City, BAZNAS officials have been quite good at improving community services, and one of them is by implementing a management process for every activity that is carried out in a directed and measurable manner. Such as planning, organizing, implementing, controlling and evaluating are quite good, the obstacle in improving community services is the lack of human resources when there are activities in the field and many people are not familiar with online transaction methods other than through m-banking ATMs.*

**Keywords:** *Service, Management, BAZNAS*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Laily Rahmadani  
NPM : 1841030038  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Kominikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di BAZNAS Kota Bandar Lampung “ adalah benar karya penulis sendiri bukan dari hasil duplikasi ataupun dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat memahami.

Bandar lampung, 20 Oktober 2023

Penulis



Laily Rahmadani

1841030038



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung (0721) 703289

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan  
Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar  
Lampung**  
**Nama : Laily Rahmadani**  
**NPM : 1841030038**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Hj. Rodiyah, S.Ag, MM**  
**NIP. 197011131995032002**

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

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.sos., M.Sos.I**  
**NIP.197010251999032001**





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung (0721) 703289.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan Judul **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung”** disusun oleh **Laily Rahmadani NPM. 1841030038**, Jurusan **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada hari Rabu tanggal **20 September 2023** pukul **15.00-16.30 WIB**.

**TIM PENGUJI**

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

**Sekretaris : Badaruddin, S.Ag.M.Ag** 

**Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A** 


**Penguji II : Dr. Hj. Rodiyah, S.Ag M.M** 

**Penguji Pendamping : Rouf Tamim, M.Pd.i** 

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



  
**Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag**  
NIP. 196511011995031001/3

## MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ  
تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

*“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.” (Q.S Al-Baqarah [2]: 267)*



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai rasa terimakasih teruntuk;

1. Ibunda Warisah dan Ayahanda Purwanto yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Suami tercinta Jaya Saptriono, ananda tersayang Hanif Jaya Saputra, serta mertua Persiah dan R. Jamadi Joyo yang selalu menjadi penyemangat saya.
3. Nenek terkasih Hamidah.
4. Civitas akademika Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang senantiasa menjadi almamater kebanggaanku.

## **RIWAYAT HIDUP**

1. Laily Rahmadani, lahir di Desa Bandar Agung Lampung Timur pada tanggal 27 November 2000. Anak tunggal dari pasangan Ibunda Warisah dan Ayahanda Purwanto.
2. Jenjang pendidikan yang penulis tempuh dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) di TK PGRI 1 Sripendowo pada tahun 2002 s/d 2006, kemudian melanjutkan dipendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 3 Sripendowo pada tahun 2006 s/d 2012, selanjutnya melanjutkan ke Pendidikan Madrasah Tsanawiyah (MTs) di MTs Ma'arif NU 09 Bandar Sribhawono pada tahun 2012 s/d 2015, selanjutnya melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Di SMAN 1 Bandar Sribhawono pada tahun 2015 s/d 2018 dan kemudian melanjutkan ke Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018 mengambil Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Selain menjadi mahasiswa, penulis mengikuti di beberapa organisasi didalam maupun diluar kampus yaitu, UKM Pagar Nusa, dan Himpunan Mahasiswa Islam

Bandar Lampung, 1 Agustus 2023  
Yang Membuat,

**Laily Rahmadani**

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

*Alhamdulillahirobbil Alamin*, puji syukur penulis panjatkan dan persembahkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Proposal Skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung”** dapat terselesaikan. Kemudian tidak lupa pula sholawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyyah.

Penelitian ini dilaksanakan untuk melengkapi syarat-syarat mendapatkan gelar sarjana dalam Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis tidak terlepas dari semua dukungan semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Hj. Rodiyah, S.Ag., MM dan Rouf Tamim, M.P.d.I selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus:
  - a. Keluarga Jurusan Manajemen Dakwah, Dr.Yunidar Cut Mutia Yanti,M.Sos.I. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Badarudin,M.Ag. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
  - b. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kami ilmu pengetahuan dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

4. Seluruh Petugas Perpustakaan Universitas, serta Staf Perpustakaan Fakultas, dan Perpustakaan Daerah yang dengan baik hati melayani penulis dan memberikan pinjaman buku sebagai referensi dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh pengurus BAZNAS Kota Bandar Lampung atas bantuan data, kesempatan kepada penulis selama penelitian.
6. Seluruh Petugas Perpustakaan Universitas, serta Staf Perpustakaan Fakultas, dan Perpustakaan Daerah yang dengan baik hati melayani penulis dan memberikan pinjaman buku sebagai referensi dalam penulisan skripsi ini.
7. kepada sahabat saya Nopita Sari, Rizka Melyanti, Dhea Emelda dan teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas A angkatan 18 yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, semoga Allah senantiasa melindungi kita dan mempermudah segala langkah kaki kita.
8. Kepada Aini Nur Hayati dan Leni Riski yang selalu mendukung dan membantu saya

***Wassalam 'mualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh***

Bandar Lampung, 1 Agustus 2023

Penulis

Laily Rahmadani

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</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 GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Fokus Penelitian.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
G. Penelitian Yang Relevan .....	10
H. Metode Penelitian .....	13
I. Sistematika Pembahasan .....	19

### **BAB II MANAJEMEN PELAYANAN**

A. Manajemen Pelayanan .....	21
1. Pengertian Manajemen .....	21
2. Fungsi Manajemen .....	22
3. Unsur-Unsur Manajemen .....	31
4. Prinsip-Prinsip Manajemen .....	32
5. Peran Manajemen .....	34
B. Manajemen Pelayanan Publik .....	36
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik .....	36
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	38
3. Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik.....	40
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	41
5. Sarana Pelayanan .....	42
6. Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	42



**BAB III GAMBARAN UMUM MANAJEMEN PELAYANAN  
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN  
MASYARAKAT DI BAZNAS KOTA BANDAR  
LAMPUNG**

A. Profil Pemerintah Kota Bandar Lampung	
1. Sejarah berdirinya Baznas Kota Bandar Lampung ....	45
2. Struktur Organisasi .....	46
3. Tugas dan Fungsi Kepengurusan BAZNAS .....	47
4. Visi dan Misi .....	50
5. Tujuan .....	52
6. Metode Berzakat Di BAZNAS Bandar Lampung .....	53
7. Pogram-Program BAZNAS Bandar Lampung .....	54
8. Sarana dan Prasarana .....	55
B. Proses Pelayanan Manajemen dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat .....	55

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN MASYARAKAT DI  
BAZNAS KOTA BANDAR LAMPUNG .....**

A. Analisis Perencanaan Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan BAZNAS Bandar Lampung .....	65
B. Analisis Pengorganisasian Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan BAZNAS Bandar Lampung .....	69
C. Analisis Pelaksanaan Pelayanan dalam Meningkatkan Layanan BAZNAS Bandar Lampung .....	69
D. Analisis Pengevaluasian Pelayanan dalam Meningkatkan Layanan BAZNAS Bandar Lampung .....	71

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74

**DAFTAR PUSTAKA .....**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo BAZNAS Bandar Lampung .....	45
Gambar 3.2 Sarana dan Prasarana BAZNAS Bandar Lampung .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Pedoman Wawancara .....	81
<b>Lampiran II</b> Pedoman Dokumentasi.....	83
<b>Lampiran III</b> Kartu Konsultasi .....	85
<b>Lampiran 5</b> Surat Penelitian Kampus .....	86
<b>Lampiran 4</b> Surat Balasan BAZNAS Bandar Lampung .....	87
<b>Lampiran 5</b> Turnitin .....	88

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul: **”Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung”**. Penulis merasa perlunya menegaskan atau memaparkan fokus-fokus penelitian yang terdapat dalam judul skripsi di atas sebagai berikut:

Ada beberapa definisi manajemen sebagai berikut: dalam kamus manajemen, arti dari istilah manajemen adalah manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketalaksanaan, kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya.<sup>1</sup> Demikian pula halnya dalam mendefinisikan istilah manajemen secara etimologi mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan.<sup>2</sup>

Dengan sangat bervariasi para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka. Dapat dikemukakan mengenai batasan-batasan pengertian manajemen oleh George R Terry, yang dikutip oleh Rosadi Ruslan sebagai berikut: Manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan saran-saran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.<sup>3</sup>

Manajemen berasal dari kata *“to manage”* yang berarti menangani, menguasai, mengurus, menyeleksi sesuatu. Menurut Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

---

<sup>1</sup> Moekijat, *“Kamus Manajemen”*, (Bandung:CV Mandar Maju 1990), h. 290-291

<sup>2</sup> Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), h. 1

<sup>3</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), h. 1

Sedangkan menurut Taylor dalam Anoraga, manajemen adalah upaya menyelaraskan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan para staff dan mengendalikan atas semua aktifitas sehingga seluruh elemen mampu berinteraksi secara harmonis guna mencapai tujuan akhir organisasi.

Sedangkan menurut Richard L. manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, sumber daya organisasi.<sup>4</sup>

Sedangkan menurut Oey Liong Lie dalam Syamsi mendefinisikan bahwa manajemen ialah sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengontrolan human dan natural *resource* untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.<sup>5</sup>

Sedangkan menurut Oey Liang Lee manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan, dari pada sumber daya manusia dan sumber lainya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>6</sup>

Menurut Kusnadi manajemen adalah setiap kerjasama dua orang atau lebih guna mencapai tujuan bersama dengan cara yang efektif.<sup>7</sup>

Berdasarkan definisi dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah adanya kerjasama antara dua orang atau bisa lebih dalam suatu organisasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama dengan cara efektif dan efisien melalui fungsi dari manajemen itu sendiri, guna mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu organisasi agar dapat berjalan lancar dengan semestinya.<sup>8</sup>

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan

---

<sup>4</sup> Siti Rahayu, *Analisis Manajemen Koperasi Dalam Meningkatkan SHU (Sisa Hasil Usaha) (Kasus Koperasi Mitra Sejati pangkalan Kuras)*, Jom FISIP Volume 1 No.2 Oktober 2014, hlm 4.

<sup>5</sup> Jom FISIP Volume 1 No.2 Oktober 2014, hlm 4.

<sup>6</sup> Jom FISIP Volume 1 No.2 Oktober 2014, hlm 4.

<sup>7</sup> Jom FISIP Volume 1 No.2 Oktober 2014, hlm 4.

<sup>8</sup> Jom FISIP Volume 1 No.2 Oktober 2014, hlm 4.



layanan sesuai dengan hukum dan peraturan masing-masing negara atau organisasi dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan dalam organisasi.<sup>9</sup>

Ratminto dan Winarsih, berpendapat bahwa pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari konsumen ataupun penyedia sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dan terciptanya loyalitas bagi penerima pelayanan.<sup>10</sup>

Menurut moenir pelayanan publik adalah rangkaian suatu aktivitas atau kegiatan yang berjalan secara rutin dan berkelanjutan yang berkaitan dengan semua kegiatan masyarakat.<sup>11</sup>

Pelayanan publik menurut penulis adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi secara langsung maupun tidak langsung sebagai wujud untuk memenuhi suatu kebutuhan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas penulis berpendapat bahwa manajemen pelayanan ialah pengorganisasi didalam sebuah lembaga atau perusahaan dengan kemampuan melayani penerima layanan. Kotler, mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.<sup>12</sup>

Sinambela berpendapat bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Sampara, kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

---

<sup>9</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, ( Jakarta: Rajawali Pres 2017), h. 21

<sup>10</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h.4

<sup>11</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*, ( Yogyakarta: Gava Media, 2018),h. 49

<sup>12</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, ( Yogyakarta Pembaruan, 2005), h. 1

Groetsh dan Davis, mendefinisikan kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses jasa, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan.<sup>13</sup>

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat kebajikan yang diharapkan pelanggan, sebab jika layanan atau jasa yang berikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan buruk.

BAZNAS Kota Bandar Lampung merupakan pengelola zakat yang dibentuk berdasarkan surat Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Kementrian agama Nomor Dj. H OT/1585/2014 tanggal 3 September 2014. Pada saat ini BAZNAS Bandar Lampung diketuai oleh Ismail Saleh, S.Hi.

Berdasarkan dari istilah judul di atas maka dapat ditegaskan bentuk keseluruhan dari judul ini adalah study atau penelitian untuk mengkaji tentang upaya dari pengurus BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengevaluasian.

## **B. Latar Belakang**

Manajemen merupakan kegiatan umum yang awal dilaksanakan oleh setiap individu dan Kelompok atau institusi yang mempunyai garis struktural didalamnya untuk memperoleh sebuah kenyamanan atau sebuah kemudahan dalam menjajaki dan menjalani sebuah pekerjaan dalam bentuk apapun. Manajemen sangat menentukan tingkat keberhasilan atau perkembangan pekerjaan atau kegiatan yang akan dilaksanakan.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 49

<sup>14</sup> Richard Arthur Tutu, *Tugas Pengantar Manajemen*, (Potretku Karyaku, 15 Oktober 2014), h. 7. (http://blogku10061987.blogspot.co.id/2014/10/pengertiandan-fungsi-fungsi-manajemen.html)

Menurut G.R Terry dalam Winardi menyatakan, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi dalam mencapai tujuan organisasi. fungsi-fungsi manajemen terdiri dari: Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan(*actuating*), Pengawasan(*controlling*). Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian bagian-bagian dalam manajemen yang harus diaplikasikan sehingga tujuan serta visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Adapun bagian bagian dalam manajemen tersebut lebih dikenal dengan (POAC) Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*actuating*), Pengawasan(*controlling*).<sup>15</sup>

Menurut Malayu SP. Hasibuan Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan di jadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan”.<sup>16</sup>

Kemudian menurut Manulang fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian tahap kegiatan atau pekerjaan sampai akhir tercapainya tujuan kegiatan atau pekerjaan.<sup>17</sup>

Pelayanan di dalam sebuah Lembaga Baznas memiliki peran yang sangat penting, keberhasilan dalam Lembaga Baznas tergantung dalam manajemen pelayanannya itu sendiri dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan dalam meningkatkan layanan terhadap masyarakat setempat. Setiap masyarakat mengharapkan pelayanan yang terbuka, ramah, adil dan tidak diskriminatif.<sup>18</sup>

Pelayanan Publik merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan disetiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independent lainnya yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

<sup>15</sup> Vol.8 No. 1 Ed. Januari – Juni 2019, hlm 60.

<sup>16</sup> Novita Sari, Rismayani, *Upaya Mengefektifkan Fungsi Manajemen Pada Koperasi Bina Sejahtera Kabupaten Muara Enim*, Dosen Fakultas Ekonomi STIE Serasan Muara Enim, Vol.8 No. 1 Ed. Januari – Juni 2019, hlm 60.

<sup>17</sup> Vol.8 No. 1 Ed. Januari – Juni 2019, hlm 60.

<sup>18</sup> Lijian. Poltak. Sinambela., *Reformasi Pelayanan Publik* ( Jakarta: PT Bumi Aksara,2006),h. 4

pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>19</sup> Pelayanan publik memiliki sebuah standar pelayanan yang dimana standar pelayanan tersebut merupakan salah satu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur sehingga memberikan kepercayaan kepada masyarakat, pemberian pelayanan yang baik bagi masyarakat akan memberikan kepuasan tersendiri, bila pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan maka masyarakat akan merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang berikan buruk maka kualitas di persepsikan menjadi buruk.<sup>20</sup>

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْبَةَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدَىٰ وَلَا الْفَلْتِيدَ  
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ  
فَأَصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن  
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا  
اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۖ

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya. (Q.S Al-Maidah [5]: 2).*<sup>21</sup>

Dari Ayat diatas Allah memerintahkan kita untuk saling tolong menolong, dengan tolong menolong maka telah terjadi interaksi sesama manusia yang bisa dikatakan sebagai pelayanan.

<sup>19</sup> Ratminto, Atiek S, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2015), h. 6

<sup>20</sup> Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung: M andar Maju 2008), h 4.

<sup>21</sup> Al-Qur'an, *Al-Maidah: 2*.

Ciri pelayanan yang baik ialah mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas dan mampu memberikan bimbingan kepada masyarakat. Agar tujuan pelaksanaan pelayanan berjalan dengan lancar maka perlu adanya suatu manajemen, baik dibidang pelayanan sehingga masyarakat mengerti akan tujuan yang ingin dicapai.

Tuntutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terus berkembang dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat digunakan sebagai referensi. Diperlukan langkah yaitu keadilan, karena tanpa adanya langkah-langkah , ketidak seimbangan tidak dapat dihindari dan efektivitas dan efisiensi layanan dapat dicapai dengan mengklasifikasikan sasaran untuk mengimplementasikan berbagai jenis kebijakan.

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yang menegaskan bahwa Pedoman Penyusunan dan penerapan SPM menjadi acuan dalam penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen dan dalam penerapannya di Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.<sup>22</sup>

Standar Pelayanan Minimal (SPM) disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah Provinsi dan pemerintahan Daerah Kabupaten/kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Lembaga pemerintah yang berada di pusat ataupun di daerah dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya masing-masing, harus mempunyai sebuah standar pelayanan dalam mengelola dan melaksanakan tugasnya, agar dalam pelaksanaan tujuan dari lembaga tersebut yang ada di pusat ataupun di daerah dapat berjalan efektif dan efisien.

---

<sup>22</sup> Nurcholis, Hanif, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta: Grasindo 2005), h. 18.



Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten atau Kota didirikan berdasarkan keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat islam nomor DJ.II/568 tahun 2014 tentang pembentukan Badan amil zakat nasional (BAZNAS) Kabupaten/kota se-Indonesia. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri agama yang berwenang melakukan tugas pengelolaan zakat secara Nasional. BAZNAS Provinsi dibentuk oleh Menteri atas usul gubernur setelah mendapat pertimbangan BAZNAS pembentukan BAZNAS Kabupaten/Kota oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk atas usul Bupati/Wali Kota setelah mendapat pertimbangan BAZNAS.<sup>23</sup>

Menurut Undang-undang nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat yang menjelaskan bahwa tujuan dari pengelolaan zakat ialah Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.<sup>24</sup> Pengelolaan zakat di Kota Bandar Lampung belum mampu mencapai tujuan besar di atas bisa di lihat dari pengumpulan serta cara penyalurannya. Kurangnya sosialisasi Baznas di Masyarakat yang mengakibatkan masih minimnya pengetahuan masyarakat bahwa sudah ada lembaga yang bertugas mengelola zakat serta pelayanan pengumpulan zakat di Kantor Instansi Pemerintah masih belum terserah baik karena pelayanan pengumpulan di Kantor tersebut kurang memahami standar wajib zakat dan Infaq dalam pengumpulan zakat dalam menjangkau seluruh masyarakat yang wajib zakat di Kota Bandar Lampung dalam hal ini belum meratanya masyarakat yang terdata di Badan Amil Zakat. Dahulu hal seperti itu tidak salah akan tetapi setelah terbitnya Instruksi Wali Kota dan UU NO. 23 Tahun hal ini sudah tidak diperbolehkan lagi karena semua masyarakat harus terdata dan membayar zakat di Badan Amil Zakat karena akan ada pertanggung jawabannya.

---

<sup>23</sup> Moenir, A, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: BumiAksara 2022), h 8.

<sup>24</sup> *Peraturan Baznas Nomor 13 Tahun 2014 tentang Organisasi Baznas Provinsi Dan Kabupaten/Kota*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi suatu objek penelitian. Adapun judul yang penulis ajukan adalah: “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung”.

### **C. Fokus Penelitian**

Yang dimaksud dengan fokus penelitian adalah menemukan suatu masalah, yaitu suatu upaya dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas batasan-batasan yang ada agar dapat diketahui ruang lingkup yang akan diteliti sehingga sasaran penelitian tidak terlalu luas. Penentuan fokus penelitian dapat membantu penyelesaian-penyelesaian penelitian.<sup>25</sup>

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut: Upaya pengurus BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan masyarakat sesuai dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengevaluasian.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang penulis paparkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung?.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka penelitian mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung.

---

<sup>25</sup> Erwin Widiaasworo, *Mahir Penelitian Pendidikan Moderen*, (Yogyakarta:Araska,2018),h.132

## **F. Manfaat penelitian**

1. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam masalah kepemimpinan, khususnya yang bersangkutan dengan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Di samping sebagai pembandingan antara teori yang di dapatkan dari bangku kuliah dan observasi ke tempat yaitu Baznas Kota Bandar Lampung.
2. Bagi instansi terkait penelitian, Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam penerapan langsung di Baznas Kota Bandar Lampung.

## **G. Penelitian yang Relevan**

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan dari beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi yang menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari dari kegiatan plagiatisme dalam menyusun skripsi ini. Dari beberapa skripsi yang telah penulis baca, Adapun setelah penulis mengadakan suatu kajian kepustakaan, akhirnya penulis menemukan beberapa skripsi yang relevan dengan judul skripsi tersebut yakni diantaranya adalah :

1. Hamdan mahasiswa jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, tahun 2018 dengan judul “Manajemen Pelayanan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Makassar.” Hasil penelitian ini berfokus terhadap kurangnya sumberdaya manusia dan sosialisasi tentang pemahaman zakat dan peraturannya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sedangkan spesifik penelitian ini adalah deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>26</sup>
2. Putri Novianti mahasiswa jurusan Muamalat (Hukum Ekonomi Syariah), Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Islam Syariah Hidayatullah Jakarta, tahun 2016 dengan judul “Manajemen Dana Zakat Pada Badan Amil

---

<sup>26</sup> Hamdan 105610467613, “*Manajemen Pelayanan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Makassar*”, (Skripsi, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar).

- Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Umat.” Hasil penelitian ini berfokus pada untuk menarik dan menjaga kepercayaan muzzaki, dalam pendistribusian zakat secara konsumtif dapat juga digunakan model pendistribusian secara produktif, dengan memberdayakan zakat secara optimal (mulai dari pemetaan data muzzaki, pencatatan muzzaki, pengumpulan dana/benda zakat, pemetaan dan pencatatan penerima zakat) yang selalu diupdate. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sedangkan spesifik penelitian ini adalah deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>27</sup>
3. Rafika Kurnia Saputri mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, tahun 2021 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip – Prinsip Pelayanan Dalam Islam.” Hasil penelitian ini berfokus pada ingin mengetahui kendala – kendala apa saja yang dihadapi oleh BAZNAS tersebut serta mencari solusi bagaimana agar pelayanan di BAZNAS Muaro Jambi lebih efektif untuk kedepannya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sedangkan spesifik penelitian ini adalah deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>28</sup>
  4. M Rezky Jurusan manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, Tahun 2020 dengan judul “Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kampar.”

---

<sup>27</sup> Putri Novianti, “*Manajemen Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Umat*”, (Skripsi Strata (S1) Konsentrasi Manajemen ZISWAF Program Studi Muamalat (Hukum Ekonomi Syariah) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Islam Syariah Hidayatullah Jakarta 1437 H/2016 M).

<sup>28</sup> Rafika Kurnia Saputri, 104170321, “*Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip – Prinsip Pelayanan Dalam Islam*”, (Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2021).

Hasil penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan badan amil zakat nasional kabupaten kampar. Metode analisis yang digunakan adalah Deskripsi Kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi<sup>29</sup>

5. Desmi Novitasari, Jurusan Manajemen Zakat Dan Wakaf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, dengan judul Skripsi, “Manajemen Pendistribusian Zakat Di Badan Amil Zakat (BAZNAS) Provinsi Bengkulu.” Hasil penelitian ini berfokus pada bagaimana manajemen pendistribusian zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu, apa saja faktor penghambat dan pendukung pendistribusian zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sedangkan spesifik penelitian ini adalah deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>30</sup>

Perbedaan yang sangat jelas antara beberapa penelitian yang relevan terdahulu di atas dengan skripsi ini adalah dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya telah cukup banyak meneliti manajemen dana zakat pada baznas, manajemen pendistribusian, kualitas pelayanan, efektivitas pelayanan namun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah secara khusus membahas mengenai Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung. Untuk mendapatkan data-data di atas, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data: wawancara, observasi dan dokumentasi.

---

<sup>29</sup> M Rezky Jurusan, “*Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kampar*”, (Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2020).

<sup>30</sup> Desmi Novitasari, NIM 1316160534, “*Manajemen Pendistribusian Zakat Di Badan Amil Zakat (BAZNAS) Provinsi Bengkulu*”, Program Studi Manajemen Zakat Dan Wakaf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu.



Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dari keseluruhan individu yang ada pada Baznas Kota Bandar Lampung, jadi penelitian ini merupakan penelitian populasi. Sedangkan penelitian sebelumnya merupakan penelitian sampel yaitu sampel diambil didasarkan atas kriteria tertentu.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara *ilmiah* untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu metode, ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Metode ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri ilmiah, *rasional, empiris, dan sistematis*. *Rasional* artinya kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh nalar manusia. *Empiris* artinya metode yang digunakan dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui metode yang digunakan. *Sistematis* artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah logis tertentu.<sup>31</sup>

Agar memudahkan dalam memahami pembahasan, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dapat dicapai untuk menyimpulkan dan mengolah data yang terkumpul, maka diperlukan metode penelitian yang tepat, agar penelitian ini mendapatkan data yang lengkap dan berjalan dengan lancar. Jadi penelitian harus mengetahui langkah-langkah berikut:

### 1. Jenis dan Sifat penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metode kualitatif ini merupakan metode yang didasarkan pada *filosofi postpositivisme* yang digunakan untuk mengkaji kondisi atau gejala alam dimana instrumen penelitian ini adalah peneliti itu sendiri.<sup>32</sup> Melakukan pendekatan kualitatif, diperoleh

---

<sup>31</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : ALFABETA,2018), h.2.

<sup>32</sup> *Ibid.*,h. 7

pehaman dan interpretasi yang mendalam tentang makna, realitas dan fakta yang relevan.

Peneliti kualitatif adalah penelitian yang hasil penelitiannya bersifat deskriptif, dimana data penelitiannya berupa kata-kata dari orang-orang secara lisan atau tingkah laku yang dapat diamati, sehingga penelitian ini harus terjun langsung ke masyarakat guna menggali permasalahan dan hasil penelitian.

b. Sifat Penelitian

Sifat ini bersifat deskriptif, merupakan penelitian yang memaparkan suatu objek yang akan diteliti secara rinci. Dalam penelitian ini mengungkapkan fakta yang terjadi di lapangan untuk memaparkan terhadap apa yang diteliti di BAZNAS Kota Bandar Lampung. Data yang diperlukan oleh penulis adalah data mengenai Manajemen Pelayanan Masyarakat di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

c. Sumber Data

Berikut adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data penelitian kualitatif sebagian besar berupa kata-kata dan tindakan. Selebihnya merupakan sumber tambahan seperti dokumen dan literatur lainnya. Dua sumber data dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk mencari dan mengumpulkan sumber data, yaitu:

1) Sumber Data *Primer*

Data *primer* adalah data yang diambil langsung oleh peneliti tanpa perantara. Peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung dilapangan untuk mencari data kepada informan yang mengetahui secara detail dan jelas tentang masalah yang diteliti.

Sumber Data Primer dari penelitian ini adalah:

- a) Doni peryanto kepala sekretariat BAZNAS Kota Bandar Lampung.
- b) Ihsanuddin, Bagian SDM dan Umum BAZNAS Kota Bandar Lampung.

c) Toha, Bagian SDM dan Umum BAZNAS Kota Bandar Lampung.

2) Sumber Data *Sekunder*

Sumber data *sekunder* adalah sumber data tidak langsung yang mampu memperkuat data penelitian dan memberikan tambahan data. Dalam penelitian kualitatif, sumber data ini dapat diperoleh melalui penelitian kepustakaan selain kata-kata, bahasa dan tindakan para informan, selain itu juga akan mengambil data dari arsip dan foto selama penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

Langkah terpenting dalam sebuah penelitian adalah prosedur pengumpulan data dengan memasukkan yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode penggalan data yang banyak dilakukan, baik tujuan praktis maupun ilmiah, terutama untuk penelitian sosial yang bersifat kualitatif, wawancara adalah percakapan langsung dan tatap muka (*face to face*) dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.<sup>33</sup> Ada beberapa macam wawancara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi dalam penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai pengumpulan data, jika peneliti atau pengumpul data sudah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara pengumpul data telah menyiapkan

---

<sup>33</sup> Muhammad Ali, “*Metodologi Dan Aplikasi Riset Pendidikan*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.252

instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan.

## 2) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bersifat bebas yang tidak menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan datanya.

Dari beberapa jenis wawancara yang telah diuraikan diatas, peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam. Selain itu, dengan wawancara tidak terstruktur pewawancara dengan orang yang diwawancarai akan merasa lebih leluasa untuk bertanya dan menjawab pertanyaan sehingga proses wawancara tidak terasa kaku. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data tentang Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Baznas Kota Bandar Lampung.

### b. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode utama dalam penelitian sosial keagamaan, khususnya penelitian kualitatif. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang paling banyak digunakan tidak hanya dalam dunia ilmiah tetapi juga dalam berbagai kegiatan yang dilakukan.<sup>34</sup> Observasi pada umumnya adalah observasi, melihat sedangkan pada khususnya dalam dunia penelitian observasi adalah mengamati dan melihat untuk memahami, menemukan jawaban mengetahui peristiwa, keadaan dan simbol tertentu selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diamati dengan

---

<sup>34</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Prananda Media, 2005), h. 134

merekam, memotret fenomena untuk menemukan data analisis. Dalam penelitian kualitatif, pelaksanaan observasi biasanya dilakukan dengan cara observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah observasi yang dilakukan dengan cara ikut serta dalam kegiatan atau yang diamati.<sup>35</sup> Observasi juga digunakan untuk mencari data sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh BAZNAS Bandar Lampung dan mendapatkan info penting sesuai dengan penelitian bagaimana Meningkatkan Layanan Masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang berlalu. Dokumen merupakan pelengkap penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya. Adapun yang dimaksud dengan dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam pengetahuan.<sup>36</sup>

d. Teknik dan Analisis Data

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan secara terus-menerus sehingga datanya sudah jenuh. Aktiitas dalam analisis data, yaitu: *Data Reduction*, *Data Display*, dan *Conclusion drawing/Verification*.<sup>37</sup>

1) *Data Reduction* (reduksi data)

Reduksi data yaitu merangkum, menentukan hal-hal pokok, memfokuskan info-info yang penting seperti mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah dirangkum akan memberikan gambaran

---

<sup>35</sup>Sugiono, “*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 64

<sup>36</sup> Imam Suprayogi, “*Metodologi Penelitian Sosial Agama*”, (Bandung: Remaja Rosda karya, 2010), h. 167

<sup>37</sup>Sugiyono, *Op.Cit*, h. 246.

yang lebih jelas serta memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.

2) *Data Display* (penyajian data)

Setelah merangkum, maka langkah selanjutnya yaitu *display data* yang tujuannya untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja berdasarkan yang dipahami. Miles dan Huberman, menyatakan dalam penyajian data penelitian kualitatif biasanya bersifat naratif.

3) *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah selanjutnya pada penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak terdapat bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan. Tetapi jika saat penelitian telah terdapat bukti-bukti yang sesuai, valid, dan konsisten maka bisa dikatakan penelitian yang *credible*.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi bisa juga dikatakan tidak dikarenakan masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Langkah selanjutnya adalah penulis mengambil sebuah kesimpulan menggunakan teknik deduktif, kesimpulan yang ada merupakan jawaban dari permasalahan pada rumusan masalah. Dalam hal ini kesimpulan yang diambil sesuai dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian penulis tentang perencanaan dan evaluasi pelatihan kitab kuning di Pondok Pesantren Nahdlatul Muslim Kabupaten Lampung Tengah.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi pembahasan yang terdiri dari beberapa BAB, masing-masing BAB dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, yang berisikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, penelitian yang relevan, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan teori yang meliputi, pengertian manajemen, fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, prinsip manajemen, peran manajemen, pengertian manajemen pelayanan publik, asas pelayanan publik, prinsip dan standar pelayanan publik, bentuk pelayanan, sarana pelayanan, pelayanan dalam perspektif Islam,

BAB III : Gambaran objek penelitian, Sejarah BAZNAS, Struktur Organisasi, visi-misi, program kerja, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengevaluasian.

BAB IV : Analisis pengertian, yang di dalamnya terdapat data yang diperoleh pada BAB III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian.

BAB V : penutup, pada BAB ini menjelaskan tentang kesimpulan, saran, dan penutup.

Kemudian bagian akhir skripsi ini berisi tentang daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penelitian ini dan lampiran-lampiran selama melakukan penelitian.

## **BAB II**

### **MANAJEMEN PELAYANAN**

#### **A. Manajemen Pelayanan**

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

Pengertian Manajemen Salah satu unsur terpenting dalam menunjang keberhasilan suatu kegiatan yang sudah disepakati bersama adalah manajemen. Untuk mencapai kesuksesan maka tentulah diperlukan suatu komitmen kerjasama dalam kegiatan-kegiatan yang di manage dengan baik. Bila kita mempelajari literatur manajemen, maka akan ditemukan istilah manajemen mengandung tiga pengertian yaitu pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, ketiga, manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.<sup>1</sup> Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, seperti perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan, dan lain-lainnya. Sebelum mengemukakan pengertian manajemen, terlebih dahulu dikemukakan asal kata manajemen. Kata manajemen berasal dari kata Bahasa Inggris “management”, dengan kata kerja “*to manage*”, yang secara umum berarti mengurus, mengemudikan, mengelola, menjalankan membina, atau memimpin. Kata benda “management”, dan “manage” berarti orang yang melakukan kegiatan manajemen.<sup>2</sup>

Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata al-tadbir (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata dabbara (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al Qur’an seperti firman Allah SWT :

---

<sup>1</sup> M.Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), h.3

<sup>2</sup> Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.28



يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ  
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٣٢﴾

“Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.” (Q.S As-Sajadah[32]:5).<sup>3</sup>

Menurut Aldag dan Stearns, menjelaskan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan staf, kepemimpinan, dan pengawasan dalam organisasi yang dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan tertentu.<sup>4</sup>

Robert L. Trewathn dan M. Gene Newport dalam buku mereka yang berjudul “Managemen” menyatakan bahwa : manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan serta mengawasi aktivitasaktivitas sesuatu organisasi dalam rangka upaya mencapai sesuatu koordinasi sumber-sumber daya manusia dan sumber-sumber daya alam dalam hal pencapaian sasaran secara efektif serta efisien.<sup>5</sup>

Menurut Kamus Bahasa Indonesia manajemen adalah proses penggunaan sumber daya yang efektif untuk mencapai sasaran, dan pemimpin yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.<sup>6</sup>

## 2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen dapat dipandang dalam dua klasifikasi utama, yaitu fungsi organik dan fungsi pelengkap. Fungsi organik terkait dengan semua fungsi yang mutlak dijalankan oleh manajemen sedangkan fungsi pelengkap terkait dengan

---

.362 <sup>3</sup> Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta : Kalam Mulia, 2008), Hal.

<sup>4</sup> *Ibid*,h 29

<sup>5</sup> Winardi, SE,*Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2010),h.4

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka. 1997), cet. Ke-9, h.623

semua fungsi yang meskipun tidak mutlak dijalankan oleh organisasi, namun sebaliknya dilaksanakan karena pelaksanaan fungsi pelengkap dengan baik akan meningkatkan kinerja organisasi.

George R. Terry menyatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen meliputi empat hal, yaitu : perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).<sup>7</sup>

Menurut Malayu SP. Hasibuan Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan di jadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan”<sup>8</sup>.

Kemudian menurut Manulang fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian tahap kegiatan atau pekerjaan sampai akhir tercapainya tujuan kegiatan atau pekerjaan.<sup>9</sup>

Menurut G.R Terry dalam Winardi menyatakan, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi dalam mencapai tujuan organisasi. fungsi-fungsi manajemen terdiri dari: Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*actuating*), Pengawasan (*controlling*). Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian bagianbagian dalam manajemen yang harus diaplikasikan sehingga tujuan serta visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Adapun bagian bagian dalam manajemen tersebut lebih dikenal dengan (POAC) Perencanaan(*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*actuating*), Pengawasan (*controlling*).<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, h.34

<sup>8</sup> Novita Sari, Rismayani, *Upaya Mengefektifkan Fungsi Manajemen Pada Koperasi Bina Sejahtera Kabupaten Muara Enim*, Dosen Fakultas Ekonomi STIE Serasan Muara Enim, Vol.8 No. 1 Ed. Januari – Juni 2019, hlm 60.

<sup>9</sup> Vol.8 No. 1 Ed. Januari – Juni 2019, hlm 60.

<sup>10</sup> Vol.8 No. 1 Ed. Januari – Juni 2019, hlm 60.

Keempat fungsi dasar itu dianggap sangat fundamental dalam setiap manajemen atau yang dikenal dengan singkatan POAC. Cangkupan fungsi dasar yang diajukannya sangat luas sifatnya, sehingga dapat memberikan pengertian secara implisit dalam konsep-konsep manajemen yang disampaikan oleh para ahli lainnya.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah pemilihan serangkaian kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi diwaktu yang akan datang. Berbagai pertanggung jawaban dalam perencanaan tergantung pada besarnya dan tujuan organisasi serta fungsi atau kegiatan khusus manajer.<sup>11</sup> Untuk lebih jelas mengenai pengertian perencanaan akan dikemukakan berbagai pendapat yang ditulis oleh banyak ahli dibawah ini :

Taylor menekankan perlunya perencanaan dalam hal menyeleksi, melatih serta mengembangkan para karyawan. Ia beranggapan bahwa “Manajerlah yang bertanggung jawab terhadap rencana-rencana dan para pekerja tidak diperbolehkan merancang rencana-rencana mereka sendiri”.<sup>12</sup>

Louis A. Allen mengatakan “Perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan”. Charles Bettelheim berpendapat bahwa “dalam setiap rencana terdapat dua elemen, yaitu tujuan dan alat yang perlu untuk mencapai tujuan itu”.<sup>13</sup>

Menurut Drs. H. Malayu S.P Hasibuan “Perencanaan adalah pekerjaan mental untuk memilih sasaran, kebijakan, prosedur, dan program

---

<sup>11</sup> Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), h.79

<sup>12</sup> Winardi, SE, *Asas-asas Manajemen*, h.229

<sup>13</sup> M.Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, h.39

yang diperlukan untuk mencapai apa yang diinginkan pada masa yang akan datang”.<sup>14</sup>

Berdasarkan pendapat diatas dipahami bahwa fungsi-fungsi manajemen sangat tergantung pada perencanaan, dimana fungsi lain dari manajemen tidak akan berhasil tanpa adanya perencanaan dan pembuatan keputusan yang tepat, cermat, dan kontinyu. Tetapi sebaliknya perencanaan yang baik tergantung pelaksanaan efektif fungsi-fungsi lain. Perencanaan merupakan suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus mempertimbangkan kebutuhan fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin dan salah satu aspek penting perencanaan adalah membuat keputusan (*decision making*).

Perencanaan dalam arti formal merupakan suatu proses yang melibatkan penentuan sasaran atau tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dan mengembangkan hierarki rencana secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.

Mengenai pentingnya suatu perencanaan, ada beberapa konsep yang tertuang dalam Al Qur’an dan Al Hadits. Di antara ayat Al Quran yang terkait dengan fungsi perencanaan adalah:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ  
لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٠٤﴾

---

<sup>14</sup> H. Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, h.92

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al Hasyr ayat [59]:18).<sup>15</sup>*

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses manajerial yang berkelanjutan. Sebagaimana kita ketahui teknologi terus berkembang dan lingkungan organisasi dapat berubah. Oleh karena itu, manajer harus menyesuaikan strategi yang telah disusunnya sehingga tujuan dari organisasi tetap dapat dicapai secara efektif dan efisien. Demikian halnya dengan struktur organisasinya dapat didesain kembali disesuaikan dengan perubahan lingkungan yang terjadi sehingga tujuan dari organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien.<sup>16</sup> Pengorganisasian dapat dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab dengan tujuan terciptanya aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.<sup>17</sup>

Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan mengatakan “Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokkan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat yang diperlukan, menetapkan

---

<sup>15</sup> M. bukhari, dkk, *Azaz – Azaz Manajemen*. Yogyakarta : Aditya Media. 2005. Hal. 35 - 36

<sup>16</sup> Donni Juni Priansa dan Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, h.37-38

<sup>17</sup> M.Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, h.10

wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas/aktivitas tersebut”.

George R. Terry mengatakan “Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.<sup>18</sup> Pengorganisasian dalam istilah manajemen dakwah yaitu menempatkan seseorang sesuai dengan kemampuannya dengan melihat pada tolak ukur ambisius jabatan/kedudukan. Berdasarkan pendapat diatas, dipahami bahwa pengorganisasian adalah penentuan, penggolongan dan pengaturan bermacam kegiatan dengan mengumpulkan sumber daya serta menentukan wewenang secara relatif yang didelegasikan kepada setiap anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Proses organizing yang menekankan pentingnya tercipta kesatuan dalam segala tindakan sehingga tercapai tujuan, sebenarnya telah dicontohkan di dalam Al Qur’an. Firman Allah dalam surat Ali imran ayat 103 menyatakan:

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ  
 اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ  
 بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ  
 مِنْهَا كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ ءَايَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٠٣﴾

---

<sup>18</sup> H. Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, h.119

*“Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk” (Q.S Ali Imran ayat [3]:103)”<sup>19</sup>*

### c. Penggerakan

Pengarahan adalah mengarahkan semua karyawan agar mau berkerja sama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan. Fungsi pengarahan (*directing-actuating-leading*=penggerakan) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan. Fungsi pengarahan ini adalah ibarat kunci starter mobil, artinya mobil baru dapat berjalan jika kunci starternya telah melaksanakan fungsinya. Demikian juga proses manajemen, baru terlaksana setelah fungsi pengarahan diterapkan.<sup>20</sup>

Koontz dan O'Donnel (dikutip Malayu S.P Hasibuan) mengatakan *“Directing and leading are the interpersonal aspects of managing by which subordinate are led to understand and contribute effectively and effeciency to the attainment of enterprise objectives.”* Artinya : Pengarahan adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan

---

<sup>19</sup> Surah Ali-Imran Ayat 103

<sup>20</sup> Ibid., h. 183

pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata”.<sup>21</sup>

Fungsi pengarahan selalu berkaitan erat dengan perencanaan. Perencanaan menentukan kombinasi yang paling baik dari faktor-faktor, kekuatan-kekuatan, sumber daya-sumber daya dan hubungan-hubungan yang diperlukan untuk mengarahkan dan memotivasi karyawan. Fungsi pengarahan meliputi penerapan unsur-unsur tersebut menjadi pengaruh. Jadi, pengarahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, dan mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan usaha.

Al-Qur’an dalam hal ini sebenarnya telah memberikan pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan ataupun memberikan peringatan dalam bentuk *actuating* ini. Allah berfirman dalam surat al-kahfi ayat 2 sebagai berikut:

فِيمَا لِيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ  
الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ﴿٢﴾

*“Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik.”* (Q.S al Kahfi ayat[180:2]).<sup>22</sup>

#### d. Pengawasan atau pengendalian

Pengawasan sering juga disebut pengendalian yaitu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga

<sup>21</sup> Ibid., h. 184

<sup>22</sup> Surah Al-Kahfi Ayat 2



apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang ingin dicapai.<sup>23</sup> Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu tujuan yang ingin dicapai harus dilakukan pengawasan karena walaupun perencanaan, pengorganisasian, penggerakannya baik, tetapi apabila pelaksana kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai seperti yang terdapat pada tujuan sebelumnya. Dibawah ini adalah beberapa pandangan para ahli tentang pengawasan (*controlling*) antara lain: Menurut T. Hani Handoko “pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat positif maupun negatif”. Mengenai fungsi pengawasan, Allah SWT berfirman di dalam al Quran sebagai berikut:

وَالَّذِينَ اتَّخَذُوا مِنْ دُونِهِ أَوْلِيَاءَ اللَّهُ حَفِيفٌ عَلَيْهِمْ وَمَا

أَنْتَ عَلَيْهِمْ بِوَكِيلٍ ﴿٦﴾

“Dan orang-orang yang mengambil pelindung-pelindung selain Allah, Allah mengawasi (perbuatan) mereka; dan kamu (ya Muhammad) bukanlah orang yang disertai mengawasi mereka.” (Q.S As Syuura ayat[42]:6)

Earl P. Strong mengatakan “*Controlling is the process of regulating the various factors in an enterprise according to the requirement of its plans*”. Artinya: pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana”.

---

<sup>23</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), h.83

Menurut G.R. Terry “pengendalian yaitu proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

Melihat definisi-definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan (*controlling*) merupakan tindakan perbaikan dalam pelaksanaan kerja agar segala kegiatan-kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, petunjuk-petunjuk dan intruksi, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pengawasan juga dilakukan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu kegiatan. Dari pengawasan ini diharapkan agar kesalahan yang telah diperbuat oleh seseorang dapat diperbaiki.

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen disebut dengan singkatan 6M, unsur terpenting dalam melaksanakan fungsi manajemen adalah :

- a. *Man* (Sumber daya manusia), manusia yang membuat perencanaan dan mereka pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia maka tidak ada proses kerja, sebab pada prinsip dasarnya mereka adalah makhluk pekerja.
- b. *Money* (Uang), perusahaan dalam menjalankan seluruh aktifitas sehari-harinya tidak akan bisa terlepas dari biaya yang diukur dengan satuan sejumlah uang. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.
- c. *Materials* (Bahan-bahan), materi terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain

manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana.

- d. *Machines* (Mesin), dalam kegiatan perusahaan sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.
- e. *Methods* (Metode), dalam pelaksanaan kerja diperlukan metode kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran, fasilitas yang tersedia, penggunaan waktu serta uang dan kegiatan usaha.
- f. *Market* (Pasar), memasarkan produk atau barang sangat penting sebab bila barang yang diproduksi tidak laku maka proses produksi barang akan berhenti artinya proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh karena itu, penguasaan pasar untuk menyebarkan hasil produksi merupakan faktor yang menentukan dalam perusahaan.

#### **4. Prinsip-Prinsip Manajemen**

Salah satu cara untuk mengklasifikasi manajemen adalah melalui penggunaan prinsip. Prinsip yang dianggap sebagai pernyataan umum tentang kebenaran yang berkaitan dengan manajemen mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat yang membantu memprediksi hasil dari tindakan tertentu. Beberapa prinsip dasar penting manajemen yaitu:

- a. Manajemen tidak dapat dipandang sebagai suatu proses teknik secara ketat (peranan, prosedur, prinsip);
- b. Manajemen harus sistematis, dan pendekatan yang digunakan harus dengan pertimbangan secara hati-hati;

- c. Organisasi sebagai suatu keseluruhan dan pendekatan manajer individual untuk pengawasan harus sesuai dengan situasi; dan
- d. Pendekatan motivasional yang menghasilkan komitmen pekerja terhadap tujuan organisasi sangat dibutuhkan.<sup>24</sup>

Prinsip-prinsip dalam manajemen bersifat lentur dalam arti bahwa perlu dipertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi khusus dan situasi-situasi yang berubah. Menurut Henry Fayol, seorang pencetus teori manajemen yang berasal dari Perancis, prinsip-prinsip umum manajemen ini terdiri dari :

- 1) Pembagian kerja (*Devision of work*), sehubungan dengan prinsip spesialis dalam rangka efisiensi penggunaan kerja.
- 2) Wewenang dan tanggung jawab (*Authority and responsibility*), tanggung jawab merupakan akibat yang wajar dan timbul dari adanya wewenang.
- 3) Disiplin (*Discipline*), sikap menghormati perjanjian-perjanjian yang dijuruskan mencapai ketaatan pada peraturan-peraturan yang ada. Untuk itu diperlukan atasan yang baik pada semua tingkatan.
- 4) Kesatuan perintah (*Unity of command*), seorang pegawai hendaknya menerima perintah-perintah dari hanya seorang atasan saja.
- 5) Kesatuan pengarahan (*Unity of direction*), setiap kegiatan mempunyai sasaran sama harus mempunyai seorang kepala dan satu rencana.
- 6) Mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan sendiri (*Subordination of individual interests to the general interests*), kepentingan seseorang harus tunduk dan diatasi oleh kepentingan kelompok.

---

<sup>24</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, h.53

- 7) Pembayaran upah yang adil (*Remuneration*), pembayaran upah pegawai dan caranya supaya adil dan member kepuasan maksimum bagi pegawai dan majikan.
- 8) Pemusatan (*Centralization*), pentingnya pembatasan wewenang mana yang dipusatkan dan mana yang dibagi-bagi kepada bagiannya.
- 9) Mata Rantai (Scalar chain atau hierarchy), mata rantai atau scalar chain adalah hubungan dari tingkat kekuasaan paling atas hingga paling bawah secara hirarki atau berjenjang.
- 10) Tata tertib (*order*), perlunya ketertiban, baik ketertiban material dan sosial.
- 11) Keadilan (*Equity*), keadilan supaya bawahan mau setia dan taat kepada pimpinan.
- 12) Stabilitas kondisi karyawan (*stability of tenur of personel*), stabilitas dari pegawai, supaya dapat menghemat ongkos.
- 13) Inisiatif (*Inisiative*), pada bawahan harus diberikan kesempatan mengungkapkan dan menjalankan inisiatif.
- 14) Semangat kesatuan (*esprit de corps*), ini menunjukkan perlunya kerja sama kelompok serta perlunya komunikasi.

## 5. Peran Manajemen

Setiap perusahaan atau organisasi memiliki manajemen yang memegang berbagai peranan penting yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk diwujudkan bersama. Ada banyak peran yang harus dimainkan atau diperankan para manajer secara seimbang sehingga diperlukan orang-orang yang tepat untuk menjalankan peran-peran tersebut.

Manajemen yang baik haruslah berperan sesuai dengan situasi dan kondisi pada perusahaan atau organisasi. Manajemen yang tidak bisa menjalankan peran sesuai tuntutan perusahaan dapat membawa kegagalan. Berikut ini

adalah Peranan Manajemen yang harus diperankan para Manajer :

- a. Peran Antar Pribadi (*Interpersonal Roles*) yaitu hubungan antara manajer dengan orang yang ada di sekelilingnya, meliputi ; Peran Tokoh (*figurehead*) melakukan peran seremonial seperti menerima tamu, menghadiri undangan-undangan yang tidak dapat diwakilkan, Peran Pemimpin (*leader*) peran untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan tugastugas dari bawahannya. Hal ini menyangkut tugas staffing (merekruit, melatih, memotivasi, melakukan promosi dan pemberhentian kerja. Peran Penghubung (*liaison*) melakukan peran dengan cara menjalin hubungan antar pribadi dengan pihak-pihak, baik yang berada dalam organisasi maupun di luar organisasi.
- b. Peran Informasional (*Informational Roles*) adalah peran dalam mengatur informasi yang dimiliki baik yang berasal dari dalam maupun luar organisasi, meliputi; Peran Pemantau (*Monitor*), manajer secara terusmenerus mencari informasi-informasi yang berguna baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi, peran Penyebar (*Disseminator*), yaitu membagikan informasi yang diperoleh dari hasil pantauannya kepada bawahan yang dirasakan memerlukan informasi tersebut, Peran Juru Bicara (*Spokes person*), peran untuk menyampaikan sebagian informasi yang dikumpulkannya kepada para individu di luar unitnya atau pihak-pihak lain di luar organisasinya.<sup>25</sup>
- c. Peran Pengambil Keputusan (*Decision Making Roles*), adalah peran dalam membuat keputusan baik yang ditentukan sendiri maupun yang dihasilkan bersama pihak lain, meliputi ; Peran Kewirausahaan (*entrepreneur*), manajer berinisiatif dan melihat

---

<sup>25</sup> Musfirotun Yusuf, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm.28-29.

kesempatan proyek baru yang akan dapat memperbaiki kinerja organisasi, Peran Penyelesai Permasalahan (*Disturbance Handler*) : Manajer melakukan tindakan koreksi dan mengatasi masalah sebagai respon terhadap masalah yang tidak terduga, Peran Pengalokasi Sumber Daya (*Resources Allocator*), manajer bertanggung jawab mengalokasikan sumber daya manusia fisik dan dana sesuai kebutuhan organisasi secara efisien dan efektif, dan Peran Juru Runding (*Negotiator*), manajer mendiskusikan masalah dan merundingkan atau membuat kesepakatan dengan unit atau pihak lain untuk mendapatkan manfaat bagi unit kerjanya.<sup>26</sup>

## **B. Manajemen Pelayanan Publik**

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

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses perencanaan dan pengimplementasikan serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah.<sup>27</sup>

Menurut Moenir, mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan

---

<sup>26</sup> Wibowo, *Manajemen Perubahan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Indonesia, 2006. hlm. 15

<sup>27</sup> Ida Yunari Ristiani, *Manajemen pelayanan Publik Pada Mall pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol X1 No 2, juli 2020.

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.<sup>28</sup>

Kurniawan dan Najib, Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Sinambela, Lijan Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Supriatna, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan.<sup>29</sup>

Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Dwiyanto, Agus, pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Wasistion, mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas namapemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

---

<sup>28</sup> Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara), hlm. 25

<sup>29</sup> Supriatna, Tjahya, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Jakarta: Nimas Multima), hlm 20



Mahmudi, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundangundangan. Nurcholis, bahwa Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Ibrahim, menjelaskan asas-asas dalam pelayanan publik yang meliputi:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundangundangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

## **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas Pelayanan Publik adalah: Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban,

Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan k. Ketepatan waktu Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>30</sup>

Ibrahim, menjelaskan asas-asas dalam Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (konsep

---

<sup>30</sup> Rusdiana, Ghazing, *Asas -Asas Manajemen Berwawasan Global*, (Bandung:Pustaka Setia), hlm 21

*reinventing government dan banishing bureaucracy*).<sup>31</sup>

### 3. Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik

Proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

---

<sup>31</sup> Ratmiko, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h.19

- h. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: Dasar hukum, Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran,dan masukan, Jumlah pelaksanaan, Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan Evaluasi kinerja pelaksana.

#### **4. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, betuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan.
- b. Layanan melalui tulisan.

c. Layanan dengan perbuatan

Ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.<sup>32</sup>

## 5. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/ terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.<sup>33</sup>

Oleh karena itu sarana pelayanan sangat penting dalam sebuah lembaga kantor urusan agama, dalam membantu memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas hingga menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang memiliki kepentingan di kantor urusan agama.

## 6. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam ialah agama yang mengatur segala dimensi kehidupan Al-Qur'an diturunkan Allah swt kepada manusia untuk memberikan hasil usaha berupa barang maupun jasa hendaknya

---

<sup>32</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksar, 2006), h. 190.

<sup>33</sup> *Ibid.*, 119

memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, jangan sesekali-kali memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip tolong menolong ( Ta'awun) Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.<sup>34</sup>
- b. Prinsip memberikan kemudahan ( at –taysir) Menyadari tabuat manusia yang tidak menyukai eban yang membatasi kemerdekaannya. Maka allah SWT menurun syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanankn serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlbih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.<sup>35</sup>

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam mehilangkan sama sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman allah SWT dalam surat Al-Baqarah 185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ  
وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَانَكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

*Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuknya yang diberikan kepadamu , supaya kamu bersyukur.*

<sup>34</sup> Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al- Qurthubi*, ( Bandung: Dar Ibn Hazm, 2010), h. 639

<sup>35</sup> Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 89

c. Amanah ( tanggung jawab)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan ( berbuat yang baik) dalam segala hal.

d. Tabligh (Menyampaikan )

Bila diartikan sebagai transparansi atau good governance dalam memberi pelayanan harus memiliki pihak-pihak yang terbuka dan tidak menyembunyikan informasi.

e. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan yaitu ketidak berpihakan kepada salah satu dari dua pihak, dalam makna yang khusus maka keadilan yang dimaksud adalah tidak terjadinya pertentangan antara seseorang dengan orang lainnya karena tidak ada satu orang pun terzalimi.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Abu fahmi. Dkk, *HRD Syariah Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, ( Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014), h. 21

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah penulis analisis mengenai manajemen pelayanan dalam meningkatkan layanan masyarakat di BAZNAS Kota Bandar Lampung, maka penulis mengemukakan kesimpulan:

1. Perencanaan pelayanan dalam meningkatkan layanan di BAZNAS Bandar Lampung, untuk mencapai tujuannya pihak BAZNAS merencanakan kegiatan berupa langkah-langkah sesuai SOP dan program pendistribusian dan pengembangan.
2. Pengorganisasian pelayanan dalam meningkatkan layanan di BAZNAS Bandar Lampung sudah berjalan baik dengan pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam petunjuk teknis yang berlaku.
3. Pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan layanan di BAZNAS, telah melakukan beberapa strategi yaitu memanfaatkan teknologi digital, menerapkan prinsip tata kelola yang baik, menerapkan sistem manajemen yang baik, menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat untuk berdonasi. Dari strategi yang telah dijalankan, terbukti berjalan efektif dan efisien.
4. Pengevaluasian pelayanan dalam meningkatkan pelayanan di BAZNAS Bandar Lampung sudah dilakukan, semua kegiatan akan selalu diawasi. Pengevaluasian dilakukan setiap seminggu sekali pada hari Selasa atau Rabu tujuannya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari setiap kegiatan yang dijalankan. Kelebihannya yaitu pelayanan yang dijalankan sudah berjalan cukup efektif, sedangkan kekurangannya ialah kurangnya sumber daya manusia jika sedang ada kegiatan di lapangan dan banyak masyarakat yang kurang mengenal metode transaksi *online* selain melalui ATM m-banking.



**B. Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat beberapa masukan yang akan peneliti sampaikan guna meningkatkan manajemen pelayanan di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

1. Diharapkan kepada pihak BAZNAS agar menyediakan mesin gesek di BAZNAS dan menyediakan metode pembayaran secara online di web BAZNAS Kota Bandar Lampung agar mempermudah muzakki yang ingin berdonasi.
2. Diharapkan kepada petugas Baznas agar dapat lebih menjelaskan kepada masyarakat mengenai berbagai metode berdonasi transaksi secara *online* di era digitalisasi yang semakin marak agar BAZNAS dapat meng-*upgrade* sehingga pelayanan *online* tidak terhambat atau tertinggal.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Abu fahmi. Dkk, *HRD Syariah Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, ( Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014).
- Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992).
- Agung Kurniawan, *Transformasi Manajemen Publik*, ( Yogyakarta: Gava Media, 2018).
- Al-Qur'an, *Al-Maidah: 2*.
- Emzir, “*Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).
- Erwin Widiaasworo, *Mahir Penelitian Pendidikan Moderen*, (Yogyakarta:Araska,2018).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka. 1997), cet. Ke-9.
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida,*Manajemen Perkantoran Efektif,Efisien,dan Profesional*,(Bandung: Alfabeta, 2013).
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, ( Yogyakarta Pembaruan, 2005).
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, ( Jakarta: Rajawali Pres 2017).
- Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011).
- Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung: M andar Maju 2008).
- Lijian. Poltak. Sinambela., *Reformasi Pelayanan Publik* ( Jakarta: PT Bumi Aksara,2006).
- M.Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).
- Moekijat, “*Kamus Manajemen*”, (Bandung:CV Mandar Maju 1990).

- Moenir, A, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: BumiAksara 2022).
- Muhammad Ali, “*Metodologi Dan Aplikasi Riset Pendidikan*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).
- Musfirotn Yusuf, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Nurcholis, Hanif, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta: Grasindo 2005).
- Peraturan Baznas Nomor 13 Tahun 2014 *tentang Organisasi Baznas Provinsi Dan Kabupaten/Kota*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).
- Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998).
- Rusdiana, Ghazing, *Asas -Asas Manajemen Berwawasan Global*, (Bandung:Pustaka Setia).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : ALFABETA,2018).
- Supriatna, Tjahya, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Jakarta: Nimas Multima).
- Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al- Qurthubi*, ( Bandung: Dar Ibn Hazm, 2010).
- T. Hani Handoko,*Manajemen Edisi 2*,(Yogyakarta: BPFE,2009).
- Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014).
- Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Indonesia, 2006)
- Winardi, SE,*Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2010).

**Jurnal:**

Ida Yunari Ristiani, Manajemen pelayanan Publik Pada Mall pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol X1 No 2, juli 2020.

Siti Rahayu, Analisis Manajemen Koperasi Dalam Meningkatkan SHU (Sisa Hasil Usaha) (Kasus Koperasi Mitra Sejati pangkalan Kuras), Jom FISIP Volume 1 No.2 Oktober 2014.

**Internet**

Desmi Novitasari, NIM 1316160534, “Manajemen Pendistribusian Zakat Di Badan Amil Zakat (BAZNAS) Provinsi Bengkulu”, Program Studi Manajemen Zakat Dan Wakaf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu.

Hamdan 105610467613, “Manajemen Pelayanan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Makassar”, (Skripsi, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar).

M Rezky Jurusan, “Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kampar”, (Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2020).

Novita Sari, Rismayani, Upaya Mengefektifkan Fungsi Manajemen Pada Koperasi Bina Sejahtera Kabupaten Muara Enim, Dosen Fakultas Ekonomi STIE Serasan Muara Enim, Vol.8 No. 1 Ed. Januari – Juni 2019.

Putri Novianti, “Manajemen Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Umat”, (Skripsi Strata (S1) Konsentrasi Manajemen ZISWAF Program Studi Muamalat (Hukum Ekonomi Syariah) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Islam Syariah Hidayatullah Jakarta 1437 H/2016 M).

Rafika Kurnia Saputri, 104170321, “Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip – Prinsip Pelayanan Dalam Islam”, (Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2021).

Richard Arthur Tutu, Tugas Pengantar Manajemen, (Potretku Karyaku, 15 Oktober 2014), (<http://blogku10061987.blogspot.co.id/2014/10/pengertiandan-fungsi-fungsi-manajemen.html>).

**Wawancara:**

Doni peryanto kepala sekretariat, Wawancara, 31 Juli 2023

Ihsanuddin, Bagian SDM dan Umum BAZNAS Kota Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 20 Juli 2023

Toha, Bagian SDM dan Umum BAZNAS Kota Bandar Lampung, Wawancara Tanggal 31 Juli 2023