

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR
KELURAHAN BAKTIRASA KECAMATAN SRAGI,
LAMPUNG SELATAN**

Skripsi

**Diajukan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar S.Sos
Dalam Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**YULIA NINGSIH
NPM: 1741030250**

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR
KELURAHAN BAKTIRASA KECAMATAN SRAGI,
LAMPUNG SELATAN**

Skripsi

Diajukan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar S.Sos
Dalam Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

YULIA NINGSIH
NPM: 1741030250

Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. M. Mawardi J., M.Si
Pembimbing II : Devid Saputra, M.M

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

ABSTRAK

Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi, Lampung Selatan, merupakan instansi dari pemerintah yang bergerak dalam pelayanan penduduk seperti pencatatan kependudukan, keperluan surat menyurat dan pengelolaan bantuan sosial dari pemerintah yang di mana dalam pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan teknologi. Manajemen dan pelayanan publik yang diterapkan terlaksana dengan baik, hanya saja selama ini pelayanan yang ada di Kelurahan ini mengalir begitu saja tidak tertera pada standar pelayanan prosedurnya (SOP) dan prosedur pelayanan yang masih kurang transparan. Hal inilah yang menarik peneliti untuk lebih jauh mengetahui kondisi pelayanan terhadap masyarakatnya, sehingga terumuskan judul tentang “Manajemen Pelayanan Publik kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Lampung Selatan”. Disini peneliti ingin mengetahui secara jelas bagaimana pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Baktirasa dengan fungsi manajemen bagi masyarakat daerah tersebut.

Adapun jenis penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu menggambarkan situasi dan kejadian-kejadian yang ada. Data penelitian diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder manajemen pelayanan publik Kelurahan Baktirasa Lampung Selatan, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pelayanan publik yang baik dapat menjadikan Kecamatan tersebut memiliki pelayanan yang baik dan disenangi dan dapat memuaskan masyarakatnya.

Hasil penelitian menggambarkan bahwasannya Kantor Kelurahan Baktirasa menerapkan manajemen dengan keseluruhan yaitu mulai dari *Planning, Organizing, Actuating, Controlling dan Evaluation*. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan Kantor Kelurahan Baktirasa sudah dapat dikatakan baik, indikator pelayanan publik yang baik sesuai dengan 7S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat dan siap melayani) sehingga dari indikator yang di terapkan tersebut menjadikan pelayanan publik di Kelurahan Baktirasa sudah baik dan dapat memuaskan masyarakat dalam pelayanan.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The baktirasa subdistrict office, sragi district, south lampung, is a government agency which is engaged in population services such as population registration, correspondence needs and management of social assistance from the government, where public services must improve services and keep up with technological developments. The management and public services implemented are carried out well, it's just that so far the services in this sub-district have just flowed without being stated in the standard service procedures (sop) and service procedures are still less than transparent. This is what attracted researchers to find out more about the condition of services to the community, so that the title "public service management of the baktirasa subdistrict office, sragi district, south lampung" was formulated. Here the researcher wants to know clearly how the services carried out at the baktirasa subdistrict office are related to management functions for the people of the area.

This type of research uses descriptive qualitative research methods, namely describing existing situations and events. Research data was obtained from primary data sources and secondary data from public service management in baktirasa district, south lampung. This research used data collection techniques using interviews, observation and documentation. Good public services can make the sub-district have good services and are liked and can satisfy the community.

The research results illustrate that the baktirasa subdistrict office implements management as a whole, starting from planning, organizing, actuating, controlling and evaluation. The public service management implemented by the baktirasa village office can be said to be good, the indicators of good public services are in accordance with the 7s (smile, greeting, greeting, polite, courteous, enthusiastic and ready to serve) so that the indicators applied make public services in baktirasa village is good and can satisfy the community in service.

Keywords: management, public services

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Ningsih
NPM : 1741030250
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Lampung Selatan” benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi atau plagiat dari karya ilmiah orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan di sebut dalam Footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terdapat penyimpangan dalam karya ilmiah ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di maklumi.

Bandar Lampung, 2023

Penulis



Yulia Ningsih

NPM. 1741030250



**KEMENTERIAN AGAMA
UN RADEN INTAN LAMPUNG**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suramin, Sukramane Bandar Lampung, Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR
KELURAHAN BAKTIRASA KECAMATAN SRAGI
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**
Nama : Yulia Ningsih
NPM : 1741030250
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang
Munaqsyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden-Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Mawardi J. M. Si
NIP. 196612221995031002

Devid Saputra, M.M.
NIP. 198612152019031000

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

Dr. Yunidar Cut Murni Yanfi, S.Sos., M.Sos.I
NIP. 197010251999032001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN TEMUKOMUNIKASI

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan" Disusun oleh: Yulia Ningsih, NPM. 1741030250, Program Studi Manajemen Dakwah. Telah di Ujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Kamis, 14 September 2023, pada pukul 13.00-14.30 WIB.

TIM PENGUJI

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

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I

Penguji I : Dr. Mubasit, S.Ag., M.M 

Penguji II : Dr. M. Mawardi J., M.Si 

Penguji III : Devid Saputra, M.M. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi




Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag

196511011995031001

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيْهِ
ۗ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “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 Maha kaya, Maha terpuji.” (Q.S Al-Baqarah [2]: 267)

PERSEMBAHAN

Tak ada kata yang dapat mewakili nikmat tetesan darah, detak jantung hembusan nafas, langkah kaki hayunan tangan, semua itu hanya dapat kita balas dengan ucapan Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin. Tak ada yang dapat menjalinkan kita dengan dia, nun jauh disana di kota Al- Madinah Al-Munawwarah, kita tak pernah melihat raut wajahnya, akan tetapi dia selalu memikirkan kita, kita ucapkan untuknya Allahumma Sholli ‘Ala Sayyidina Muhammad. Rasa syukurku amat besar kepada Allah Swt yang telah memberikan petunjuk dan menuntunku untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini kupersembahkan sebagai tanda ucapan terimakasih, kasih sayang dan rasa hormatku kepada:

1. Bapak tercinta Bapak Edi atas segala hal yang telah bapak berikan, atas untaian doa yang tak henti-hentinya, atas keridhoan bapak yang telah diberikan sehingga dipermudah setiap langkah penulis dalam menggapai cita-cita. Dan kepada Mamahku tercinta Mamah Suryi atas nasehat dan motivasinya dahulu untuk menempuh pendidikan perguruan tinggi sehingga penulis sampai pada titik ini sekarang. Terima kasih sebanyak-banyaknya atas kasih sayang, doa yang tak pernah putus, nasehat serta dukungannya untuk menyelesaikan karya ini. Semoga bisa menjadi salah satu wujud bakti dan ungkapan terimakasih yang tak terhingga.
2. Kakakku tercinta, Wina Ningsih dan Mansur yang hadir dan selalu memberikan semangat kepadaku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Teman-teman seperjuangan di Manajemen Dakwah angkatan 2017 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan teman-teman kosan, teman-teman KKN, dan sahabatku Yulita Annisa yang selalu menguatkan semangat dan motivasi kepada penulis
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat di mana penulis menempuh pendidikan dan menimba ilmu.
5. Yulia Ningsih, *last but no least*, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Yulia Ningsih Lahir di Palas, 20 Maret 1997. Putri kedua dari dua bersaudara, dari perkawinan bapak Edi dan ibu Suryi.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN 3 Mekar Mulya, Palas Kabupaten Lampung Selatan, lulus pada tahun 2010, kemudian penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Guppi 03 Sragi, Kecamatan Sragi Lampung Selatan, dan penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin selama 4 tahun dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dan diterima di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung pada tahun 2017 di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah strata satu (S1) melalui jalur PMA UIN Raden Intan Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, kita panjatkan kepada dzat Allah yang maha penyayang yang sayangnya tak terbilang dan tak pandang sayang, yang maha pengasih tak pernah pilih kasih, yang maha tahu tanpa diberi tahu, dengan segala sifat terpuji-Nya, kami memuji-Nya, memohon pertolongan-Nya dan memohon ampunan-Nya. Kami berlindung diri kepada Allah dari jahatnya hawa nafsu kami dan dari buruknya amal kami. Sehingga memberikan kenikmatan Iman, Islam, Ihsan, dan kepada penulis untuk meyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Progam Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Lampung Selatan”.

Shalawat dan salam semoga terlimpahkan atas *sayyidul awwalin wal akhirin*, yang telah menunaikan amanah, menyampaikan risalah, menasihati umat, dan berjihad di jalan Allah dengan sebenar-benar jihad. Semoga terlimpah pula kepada keluarga, shahabatnya, tabi'in, dan yang mengikuti mereka dengan baik hingga akhir zaman, baik dalam hal akidah, manhaj, akhlak dan muamalahnya, dan mudah-mudahan mendapatkan *syafa'at* nya di akhirat kelak.

Penulisan skripsi ini tentu saja tidak terlepas bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin Z M.Ag PhD, selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi serta para Wakil Dekan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Bunda Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

4. Bapak Dr. M. Mawardi J., M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Devid Saputra, M.M, pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan.
5. Seluruh dosen, asisten dosen dan pegawai Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah membimbing dan membantu penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Kedua Orangtuaku Bapakku tercinta (Edi) dan Mamahku tersayang (Suryi), Kakakku tersayang (Wina Ningsih dan Mansurdin), yang turut mendo'akan, mendukung, memberikan pengarahan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Kepala Desa Baktirasa Bapak Iis Wahyudi S.Pd yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
8. Teman-temanku yang sudah menjadi keluarga angkatan 2017 Manajemen Dakwah kelas F dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang besar tak dihimbau gelar yang kecil tak disebut nama In Sya Allah semuanya akan di rahmati dan diberkahi Allah Swt.

Semoga atas bantuan semua pihak baik yang disebutkan diatas maupun tidak, mendapatkan balasan dari Allah Swt dan menjadi pahala serta amal sholeh. Penulis menyadari dalam skripsi ini banyak terdapat kekurangan dikarenakan terbatasnya ilmu penulis. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tulisan ini.

Akhir harapan penulis semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Bandar Lampung, 13 September 2023
Penulis

Yulia Ningsih
NPM. 1741030250

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
BIOGRFAFI PENULIS	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Masalah.....	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
H. Metode Penelitian.....	10
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK	17
A. Manajemen	17
1. Pengertian Manajemen	17
2. Unsur-unsur Manajemen	18
3. Fungsi Manajemen	19
B. Pelayanan Publik.....	24
1. Pengertian Pelayanan publik.....	24
2. Bentuk Pelayanan	30
3. Karakteristik Pelayanan Publik.....	31
C. Pelayanan Dalam Islam.....	34

BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR KELURAHAN BAKTIRASA, KECAMATAN SRAGI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN37

- A. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Baktirasa, Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan.....37**
1. Sejarah berdirinya kantor kelurahan Baktirasa37
 2. Visi dan Misi Kelurahan Baktirasa40
 3. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Baktirasa42
 4. Program Manajemen Pelayanan Di kantor Kelurahan Baktirasa46
 5. Manajemen pelayanan di Kantor Kelurahan Baktirasa48

BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR KELURAHAN BAKTIRASA KECAMATAN SRAGI.....57

- A. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan58**
- B. Pengorganisasian (Organizing) Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan60**
- C. Pelaksanaan (*Actuating*) Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan60**
- D. Pengendalian (Controlling) Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan62**
- E. Evaluasi (Evaluation) Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan63**

BAB V PENUTUP67

- A. Kesimpulan67**
- B. Rekomendasi.....68**

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama-nama Kepala Desa Baktirasa dan lama dalam memerintah.....	39
Tabel 3.2 Peta dan Kondisi Desa.....	40
<i>Tabel 3.2 Strukrut Organisasi</i>	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penegasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindarkan perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap pokok permasalahan. Ada pun judul skripsi yakni MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR KELURAHAN BAKTIRASA, SRAGI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN, oleh karena itu perlu uraian dari judul sebagai berikut.

Manajemen menurut G.R Terry yang dikutip oleh R. Supomo dan Eti Nurhayati adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya¹. Jadi istilah Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk mewujudkan tujuan yang sama dengan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan rangkaian aktivitas sumber daya alam, dan teknologi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yang mana dalam manajemen memiliki kegiatan diantaranya, perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) sebagai penunjang berjalannya manajemen dalam organisasi². Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud penulis, Manajemen adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi sebagai seni guna kepentingan seseorang agar berjalan dengan baik sesuai tujuan yang telah disepakati atau ditetapkan.

¹ Zaili Rusli, "Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik" 15, no. 3 (2019): hal.324.

² Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): hal.79.

Pelayanan adalah kegiatan yang diperuntukan atau yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini kegiatan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Moenir pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pada seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak nya. Jadi pelayanan publik adalah pelayanan (melayani) atau lembaga sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan³. Jadi manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maksud dari judul penelitian ini adalah suatu penelitian yang berupaya mendeskripsikan tentang “ Manajemen Pelayanan Publik yang menekankan pada pada fungsi manajemen yakni Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), dan Evaluasi (*Evaluation*) yang diselenggarakan oleh Kantor Kelurahan Baktirasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan”.

B. Latar Belakang Masalah

Kelurahan menurut Undang-Undang No.32 Tahun 2004 pada pasal 127 tentang pemerintahan daerah yaitu kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati atau walikota⁴. Fungsi kelurahan sebagai pembantu pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan publik. Dalam lingkungan pemerintah

³ Yunruth Marande, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso,” *Ilmiah Administratie* vol.8, no.1 (2017): hal.38.

⁴ Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan, “Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara,” *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13, no. 1 (2020): hal.28.

kelurahan, lurah dan perangkat lurah sebagai tugas pemerintah di kelurahan yang di harapkan bisa melaksanakan tugas pemerintah lurah secara efektif demi terciptanya kesejahteraan masyarakat⁵. Sebagai pelayanan masyarakat, aparatur negara harus memberikan pelayanan prima sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik⁶.

Pelayanan publik telah tertuang dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari pada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat⁷. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan professional. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan kewajiban⁸.

Pemerintahan desa merupakan organisasi pemerintah di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan

⁵ A. Galib, I. Surya, and N. Hasanah, "Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Muara Jawa Ilir Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegar," *EJournal Ilmu Pemerintahan* 6, no. 4 (2018): hal.1752.

⁶ Zakaria Talis, "Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu)," *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 8, no. 2 (2019): hal.180.

⁷ Yasshinta Eka Kurnia and Iman Surya, "Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik," *Ilmu Pemerintahan* 6, no. 4 (2018): hal.1554.

⁸ Lutfi Listianata, Heryono Susilo Utomo, and M. Zaini, "Pelayanan Publik Di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan)," *EJournal Administrasi Negara* 6, no. 3 (2018): hal.8221.

masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah desa diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat⁹. Pemerintah desa harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ditandai dengan kemudahan dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu dan kepuasan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang di berikan. Kepuasan dan ketidak puasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tidak hanya semata-mata ditujukan kepada pelaksanaannya, tetapi terjadi karena manajemen pelayanan yang dilakukan lembaga pengelolaan kurang efektif¹⁰.

Pelayanan berarti memberikan suatu layanan atau bantuan kepada orang yang memerlukan. Dalam tindakan tersebut tercermin perilaku terpuji. Dalam islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain¹¹. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah SWT telah berbuat baik kepada manusia. Tinjauan menurut islam dalam hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Qashash ayat 77 .

وَأَبْتَغِ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ
الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِن ۗ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ
إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah

⁹ Marande, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso,” hal.36.

¹⁰ Ni Putu Tirka Widanti, “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur,” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (2022): hal.75.

¹¹ Jailani, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam,” *Jurnal Al Bayan* 19, no. 27 (2013): hal.95.

berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S Al-Qashas [28]: 77)

Dalam tafsiran ayat tersebut di pahami bahwa setiap muslim senantiasa termotivasi bekerja secara professional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai dengan beban pekerjaannya. Sikap ihsan yang tertuang dalam ayat ini bahwa yang menjiwai setiap pelayanan harus dilandasi dengan ilmu manajemen pelayanan yang benar. Tanpa pengetahuan manajemen yang benar sikap ihsan tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikkan pelayanan yang baik¹².

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perizinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya¹³. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih menampakkan kinerja yang masih jauh dari harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya¹⁴.

Berdasarkan observasi penulis, pelayanan publik yang ada di Desa Baktirasa, Kecamatan Sragi Kabupaten Lampung Selatan. Dalam kantor kelurahan Baktirasa ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan Kartu

¹² azhar Lujjatul Widad, “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur’an Dan Hadis,” *Studi Islam* 16, no. 2 (372AD): hal.366.

¹³ Bambang Irawan and Sonny Subroto, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat,” *Ilmu Manajemen* 8, no. 1 (2019): hal.29.

¹⁴ Asep Syaputra, “Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government,” *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer* 20, no. 2 (2021): hal.381.

Keluarga, E-KTP, Surat Keterangan Waris, Pengurus SKTS, Pengurus Surat Rekomendasi Nikah, Surat Keterangan Domisili Usaha dan Pengurus keterangan lainnya. Kelurahan Baktirasa belum maksimal dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional dan masih ditemui hambatan, masih adanya keluhan masyarakat yang dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat desa dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat pemerintah desa tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi juga disebabkan masih rendahnya kemampuan aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa) tersebut. Kedisiplinan pegawai yang masih rendah dapat membuat pelayanan terasa lamban. Beberapa pegawai terlihat datang terlambat di atas jam masuk kerja, apel pagi yang tidak rutin dilakukan serta kebiasaan-kebiasaan lain yang berhubungan dengan etos kerja, dan dalam persoalan sarana prasarana yang masih belum sepenuhnya memadai dan fasilitas yang kurang lengkap seperti komputer, printer, kotak saran dan papan pengumuman yang tidak digunakan semestinya. Maka, pentingnya kesadaran dan perhatian pemerintah terhadap pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga hal itu juga dapat membuat masyarakat aktif untuk terus berpartisipasi dalam setiap pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ada di desa.

Dari permasalahan yang ada maka pemerintah Desa Baktirasa dituntut untuk menerapkan berbagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu solusi dalam menjawab tantangan tersebut adalah dengan diterapkannya manajemen pelayanan publik. Dengan adanya manajemen pelayanan publik ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. Untuk itu pemerintah desa Baktirasa sudah sepatasnya menerapkan konsep atau manajemen yang mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat terhadap

pelayanan yang di berikan sehingga kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Baktirasa terus meningkat.

Berdasarkan uraian di atas dan masalah yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul” Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Lampung Selatan”.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan yang menekankan pada fungsi manajemen yakni Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), Evaluasi (*Evaluation*), dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan ?

E. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah.

Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya tentang ilmu manajemen pelayanan publik pada kantor Kelurahan Baktirasa, Sragi Kabupaten Lampung Selatan.

b. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan dan evaluasi pada manajemen dan pelayanan publik yang ada pada kantor tersebut agar dapat sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan oleh penulis dari berbagai sumber kepustakaan, penulis telah menemukan skripsi yang menjadi tinjauan pustaka sebagai perbandingan sekaligus untuk menghindari plagiarisme dalam penyusunan skripsi ini, di dalam penulisan karya ilmiah ini penulis menemukan skripsi yang memiliki objek penelitian yang sama, adapun tinjauan pustaka pada skripsi ini adalah:

1. Juriko Abdussamad. Tahun 2019 Universitas Negeri Gorontalo, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependidikan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Inti dari penelitian ini pelayanan publik, manajemen pelayanan yang harus signifikan terhadap kepuasan warga dari segi pelayanan yang diberikan seperti prosedur pelayanan, kepastian waktu, sarana dan prasarana, dan kenyamanan lingkungan di Kantor kelurahan¹⁵.
2. Grace Novietrianita, Aji Ratna Kusuma, dan Bambang Erawan. Tahun 2018, ” *Pelayanan Publik di Kelurahan Budaya Pampang Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan*” inti dari penelitian ini pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang menggunakan komponen standar pelayanan publik sebagai ukuran dalam menentukan keberhasilan

¹⁵ Juriko Abdussamad, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo,” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (2019): hal.73-82.

- elayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang¹⁶.
3. Miftahul. Tahun 2022 Universitas Negeri Surabaya, “Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor kelurahan Bulak Banteng Surabaya sudah baik, mulai dari keterbukaan pegawai dalam menjelaskan informasi, tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan tugas hingga ketanggapan pegawai untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat pada saat proses pelayanan berlangsung¹⁷.
 4. Muhammad Syahrul, Wahyu Hidayat Nasution. Tahun 2022 Universitas Islam Negeri Sumatera Nasution. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan”. Penelitian ini bertujuan untuk bisa mengembangkan pelayanan publik secara langsung atau tidak langsung dan meningkatkan pengelolaan reformasi administrasi¹⁸.
 5. Marchalino Genotri Thesia, Alfon Kimbal dan Neni Kumayas. Tahun 2021. “Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado”. Hasil penelitian menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan publik di kelurahan kleak

¹⁶ Listianata, Utomo, and Zaini, “Pelayanan Publik Di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan).”

¹⁷ M. Mifathul, M., Meirinawati, “Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya,” *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 2, no. 1 (2022): hal.515-526.

¹⁸ Muhammad Syahrul and Wahyu Nasution, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan,” *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 7, no. 1 (2022): hal.47-51.

dapat dikatakan baik pada aspek kualitas meskipun pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan belum sesuai dengan teori¹⁹.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang tertera di atas, memiliki kesamaan dengan peneliti sekarang lakukan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik, sedangkan peneliti sekarang lebih menitik beratkan pada sistem manajemen pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi Lampung Selatan.

H. Metode Penelitian

Sebelum membahas metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data, terlebih dahulu dijelaskan arti dari pada metode itu sendiri. Metode merupakan jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunaannya, sehingga dapat memahami objek sasaran yang dikehendaki dalam upaya mencapai sasaran atau tujuan pemecahan masalah. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara seksama untuk mencapai tujuan. Penelitian adalah suatu proses yaitu suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut²⁰.

Secara singkat metode penelitian adalah :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sehingga penelitian dilaksanakan menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Dimana penelitian

¹⁹ Joshua R. Rumamb, Ismail Sumampow, and Stefanus Sampe, "Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado," *Governance Sadat* 1, no. 2 (2021): hal.1-10.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: ALFABETA, CV., 2018).

dilakukan dengan mengamati peristiwa yang terjadi secara alami di lapangan²¹.

Penulis melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lokasi penelitian, penelitian ini mengamati bagaimana Manajemen Pelayanan Publik terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Kelurahan Baktirasa. Untuk memperoleh kesempurnaan data, penelitian dilaksanakan dengan mencari berbagai sumber data yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah, seperti buku, jurnal, skripsi, jurnal, internet, dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Deskriptif adalah untuk menggambarkan kejadian yang sedang berlangsung secara sistematis, akurat, dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi pada daerah tertentu. Oleh sebab itu peneliti harus memperoleh data penelitian dengan sebanyak-banyaknya dan sebenar-benarnya mulai dari pengumpulan data hingga tahap analisis data²².

Pada penelitian deskriptif, para peneliti berusaha menggambarkan kegiatan penelitian yang dilakukan pada objek tertentu secara jelas dan sistematis. Penelitian deskriptif ini juga disebut penelitian pra eksperimen. Karena dalam penelitian ini mereka melakukan eksplorasi, menggambarkan, dengan tujuan untuk menerangkan dan memprediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar data yang diperoleh di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya akan menekankan pada manajemen pelayanan publik Kantor Kelurahan Baktirasa, Sragi, Lampung Selatan.

²¹ Ibid., hal.70.

²² Ibid., hal.79.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Baktirasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan.

3. Sumber Data

Untuk memperoleh sumber data secara optimal, maka penulis melaksanakan penelitian dengan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Kuncoro menyatakan bahwa pengertian data primer adalah data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original²³. Sumber utama dalam penelitian ialah kantor kelurahan Baktirasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan yang menjadi data primer dalam penelitian adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama kepala desa, sekretaris desa, dan beberapa masyarakat selaku informan untuk menggali informasi terkait Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Baktirasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data atau informasi yang tidak didapat secara langsung dari sumber pertama (responden) dengan melalui baik yang didapat dari wawancara ataupun dengan menggunakan kuesioner secara tertulis, yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini ialah buku-buku dari para ahli sebagai referensi yang membahas teori yang sesuai dengan judul penelitian yaitu manajemen pelayanan publik dan beberapa penelitian yang terdahulu yang relevan²⁴.

²³ M Sari, M. S., & Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): hal.313.

²⁴ Ibid., hal.314.

4. Teknik pengumpulan data

Untuk memudahkan dalam pengambilan data di lapangan, maka terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan:

a. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara atau interview adalah metode pengumpul data dilakukan melalui wawancara, suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden²⁵. Adapun teknik wawancara yang digunakan dalam interview ini adalah interview bebas, dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat data apa saja yang akan dikumpulkan. Dengan metode ini penulis ingin mendapatkan data dari sampel untuk mendapatkan informasi yang mendalam lagi tentang bagaimana manajemen pelayanan publik.

b. Metode Observasi

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan²⁶. Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman desain penelitiannya perlu mengunjungi Kantor Kelurahan Baktirasa untuk mengamati secara langsung sebagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

c. Metode Dokumentasi

Metode Pengumpulan data dalam memperoleh informasi kita memperhatikan tiga sumber, yaitu tulisan, tempat, dan kertas atau orang. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya²⁷. Adapun yang menjadi dokumentasi disini adalah data-data dan catatan yang diperoleh dari Kantor Kelurahan

²⁵ Zhahara Yusra, Rufran Zulkarnain, and Sofino Sofino, "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19," *Journal Of Lifelong Learning* 4, no. 1 (2021): hal.20.

²⁶ Ibid., hal.20.

²⁷ Ibid., hal.21.

yang dibutuhkan oleh penelitian. Metode ini hanya menjadi metode penunjang dalam pengumpulan data manajemen pelayanan publik kantor kelurahan Baktirasa dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.

5. Teknis Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data selanjutnya penulis akan menganalisis data yang telah diperoleh pada saat melakukan penelitian, data yang akan dianalisa adalah data yang berhubungan dengan pokok permasalahan kemudian dikelola dengan sedemikian mungkin hingga memperoleh sebuah kesimpulan. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu²⁸:

- a. Reduksi Data, merujuk pada proses pemilihan, pemasakan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.
- b. Model Data (*Data Display*), model sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c. Penarikan Verifikasi Kesimpulan dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal dan proposisi-proposisi²⁹.

Pada penelitian ini kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian penulis yaitu tentang manajemen pelayanan publik kantor kelurahan Baktirasa, Sragi Kabupaten Lampung Selatan.

²⁸ Mely novasari Harahap, “Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Miles Dan Huberman,” *MANHAJ* 18, no. 1 (2021): hal. 2651.

²⁹ *Ibid.*, hal.2652.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan dalam menyelesaikan penelitian ini, maka penulisan menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, dalam pendahuluan ini terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub fokus, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori yang berisikan tentang uraian dari definisi manajemen, dan pelayanan publik.

BAB III Gambaran umum objek penelitian terdiri dari sejarah berdirinya, lokasi, visi-misi, kondisi sarana dan prasarana, struktur Lembaga.

BAB IV Analisis Penelitian yang membahas tentang hasil penelitian yang menjelaskan manajemen pelayanan publik Kantor Kelurahan Baktirasa.

BAB V Penutup, yang berisi kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti.

Lalu pada bagian akhir berisi daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penelitian skripsi, serta beberapa lampiran selama melakukan penelitian.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah tindakan mengatur dan mengelola sebuah lembaga ataupun organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen itu sendiri memiliki arti ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya³⁰.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia manajemen berarti penggunaan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai sasaran dan jalannya suatu organisasi atau perusahaan berada pada tanggung jawab seorang pemimpin. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Pengaturan dilaksanakan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Sedangkan menurut para ahli terdapat beberapa pengertian tentang manajemen³¹.

Manajemen menurut Malayu S.P. Hasibuan “Manajemen ialah seni dan ilmu yang mengatur proses dalam memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber lainnya untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Manajemen menurut G.R. Terry “Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya. Manajemen

³⁰ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan, “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2018): hal.203.

³¹ M.Si Dr. H. Zaenal Mukarom and M.Si Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., *ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.Pdf, Manajemen Pelayanan Publik*, 2017.

menurut Andrew F. Sikala manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien³². Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata. Melihat dari beberapa pengertian yang telah disebutkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen dengan melibatkan sumber daya manusia³³.

2. Unsur-unsur Manajemen

Agar penerapan fungsi manajemen di dalam suatu perusahaan atau organisasi berjalan dengan baik maka perlu adanya unsur-unsur manajemen atau yang biasa disebut dengan 6 M, adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari (*man, money, methods, materials, machines, market*) yang diuraikan sebagai berikut:

- a. *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- b. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. *Methods*, yaitu cara-cara yang digunakan dan usaha pencapaian tujuan.
- d. *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

³² Ibid., hal.37.

³³ Maria Cristina Pongantung, Salmin Dengo, and Rully Mambo, "Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan," *Jurnal Administrasi Publik* 7, no. 103 (2021): hal.80.

e. *Machines*, yaitu mesin-mesin/alat-alat untuk dipergunakan dalam mencapai tujuan.

Market, yaitu pasar untuk menjual barang atau jasa-jasa yang dihasilkan³⁴.

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

- a. *Unsur man* (Manajemen Sumber daya manusia).
- b. *Unsur money* (permodalan/ pembelanjaan).
- c. *Unsur materials* (manajemen akuntansi biaya).
- d. *Unsur machines* (manajemen produksi).
- e. *Unsur market* (manajemen pemasaran).
- f. *Unsur methods* (sistem-sistem atau cara yang dipergunakan dalam setiap bidang manajemen untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna setiap unsur-unsur manajemen)³⁵.

3. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen ialah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan.

- a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan ialah proses menetapkan tujuan dan pedoman kegiatan, dengan mengambil yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan ialah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih program-program, prosedur-prosedur, kebijaksanaan-kebijaksanaan, dan tujuan-tujuan dari segala alternatif yang ada. Perencanaan (*takhtith*) merupakan *starting point* dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun

³⁴ M.Si Dr.Hasmin, S.E and M.Si Dr.Jumiaty Nurung, S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2021, hal.109.

³⁵ *Ibid.*, hal.110.

sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. Perencanaan juga merupakan sebuah proses untuk mengkaji apa yang hendak dikerjakan di masa yang akan datang. Komponen perencanaan adalah: ide, penentuan aksi, dan waktu. Waktu di sini, bisa dalam jangka pendek (*short planning*) dan jangka panjang (*long planning*).

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Pengorganisasian ialah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tetap dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Dari proses pengorganisasian akan melahirkan struktur organisasi, dimana struktur organisasi adalah kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas jabatan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Pengorganisasian bisa memudahkan manajer untuk mengawasi dan menentukan orang-orang yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas yang telah dibagi-bagi.

- Tugas apa yang harus dilakukan ?
- Siapa personil yang akan melakukannya ?
- Bagaimana tugasnya dikelompokkan ?

- Siapa yang harus bertanggung jawab terhadap tugas tersebut³⁶?

Henry Fayol mengidentifikasi 16 macam prinsip yang berkaitan dengan fungsi pengorganisasian. Prinsip-prinsip tersebut yang membantu dalam hal pengidentifikasian pembagian dan pengelompokan kerja adalah sebagai berikut :

1. Laksanakan persiapan dan pelaksanaan rencana operasi dengan cermat.
2. Organisasilah fakta-fakta manusia dan bahan-bahan demikian rupa, dan tuntutan-tuntutan perusahaan.
3. Tetapkanlah sebuah otoritas tunggal, yang kompeten, enerjetik dan yang mampu membina.
4. Laksanakan koordinasi semua kegiatan dan upaya
5. Rumuskan keputusan-keputusan yang jelas, yang bersifat khas dan tepat
6. Laksanakan seleksi secara efisien, demikian rupa, hingga setiap departemen dipimpin oleh seorang manajer yang kompeten dan enerjik dan para karyawan ditempatkan pada jabatan dimana mereka dapat berperan semaksimal mungkin
7. Rumuskan tugas-tugas
8. Rangsanglah inisiatif dan tanggung jawab
9. Tetapkan imbalan layak dan cocok untuk jasa-jasa para karyawan
10. Manfaatkan sanksi-sanksi apabila terjadi kesalahan-kesalahan atau kekeliruan-kekeliruan
11. Pertahankan disiplin
12. Upayakan agar supaya kepentingan individual konsisten dengan kepentingan umum organisasi yang bersangkutan
13. Laksanakan prinsip kesatuan perintah

³⁶ Susilawati, Sarbini, and Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji," hal.201.

14. Upayakan adanya koordinasi bahan-bahan dan manusia
15. Tetapkan dan laksanakan berbagai macam kontrol
16. Hindari *regulasi* (berlebihan), *red tape* (prosedur berbelit-belit yang tidak efisien), dan pekerjaan administrative yang bertele-tele.

Prinsip-prinsip ini hingga sekarang masih tetap memiliki relevansi bagi organisasi-organisasi modern. Proses organizing dapat pula proses persiapan kedua setelah perencanaan, yang tujuannya mempersiapkan kematangan, pengelompokkan, atau pembagian tugas yang akan dilaksanakan agar tertata dengan baik dalam pelaksanaannya³⁷.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Actuating atau yang disebut juga sebagai “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. *Actuating* juga bisa kita artikan sebagai aplikasi dari perencanaan atau *planning* yang telah kita susun sebelumnya. Bisa kita katakan juga bahwa pelaksanaan merupakan rangkaian inti dari sebuah manajemen. Pelaksanaan merupakan proses inti dari sebuah manajemen. Pelaksanaan merupakan pelaksanaan dari sebuah manajemen dalam organisasi. Pelaksanaan adalah suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan manajerial/organisasi, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran bersama secara efektif dan efisien. Sebuah pelaksanaan menjadi penting karena dapat berfungsi sebagaimana berikut:

- 1) Mempengaruhi orang-orang, agar bersedia melakukan apa yang diinginkan, atau apa yang tidak diinginkan (*follower*).

³⁷ Ibid., hal.202.

- 2) Menaklukkan daya tolak seseorang, jika ada anggota/karyawan yang enggan mengerjakan tugasnya.
- 3) Membuat orang dapat melakukan tugasnya dengan baik. Melalui fungsi *actuating* ini pula dapat membuat orang mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

Agar fungsi *actuating* tersebut dapat berjalan dengan baik, maka pemimpin organisasi atau perusahaan perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi, *actuating* yang sebelumnya merupakan upaya untuk mewujudkan rencana menjadi realisasi itu akan sulit terwujud secara optimal.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi pengendalian (*fungsi controlling*) adalah merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen. Menurut koontz sebagaimana dikutip Sri Wiludjeng dalam buku pengantar manajemen, pengendalian erat hubungannya dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini saling mengisi. Pengendalian juga dapat dimaksudkan sebagai sebuah kegiatan mengukur penyimpangan dari prestasi yang direncanakan dan menggerakkan tindakan korektif. Adapun unsur-unsur dasar pengendalian meliputi:

- 1) Sebuah standar spesifikasi prestasi yang diharapkan. berupa sebuah anggaran, sebuah prosedur pengoperasian, sebuah logaritma keputusan, dan sebagainya.
- 2) Sebuah pengukuran proses yang real.
- 3) Sebuah laporan penyimpangan pada unit pengendalian.
- 4) Seperangkat tindakan yang dapat dilakukan oleh unit pengendali untuk mengubah prestasi mendatang jika prestasi sekarang kurang memuaskan, yaitu seperangkat aturan keputusan untuk memilih tanggapan yang layak.
- 5) Dalam hal tindakan unit pengendali gagal membawa prestasi nyata yang kurang memuaskan ke arah yang

diharapkan, sehingga ada sebuah metode tingkat perencanaan atau pengendalian lebih tinggi untuk mengubah satu atau beberapa keadaan yang tidak kondusif.

e. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi adalah meningkatkan pengertian manajerial dalam sebuah program formal yang mendorong para manajer atau pemimpin untuk mengamati perilaku anggotanya, lewat pengamatan yang lebih mendalam yang dapat dihasilkan melalui saling pengertian diantara kedua belah pihak. Secara spesifik dapat dilihat tujuan dari evaluasi ialah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengidentifikasi sumber daya yang potensial dalam sebuah signifikansi pekerjaan manajerial.
- 2) Untuk menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi individu dan kelompok dalam sebuah lembaga atau organisasi
- 3) Untuk mengidentifikasi para anggota yang akan dipromosikan dalam penempatan posisi tertentu³⁸.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan publik

Menurut Moenir dalam Pasolong, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung³⁹. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Pasolong mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar bersifat

³⁸ Ibid., hal.203-204.

³⁹ Kurnia and Surya, "Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik," hal.1550.

menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan⁴⁰.

Menurut Gronron, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pember pelayanan yang dimaksud memecahkan permasalahan konsumen⁴¹.Teori ini menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu produk yang tidak dapat diraba akan tetapi dapat dirasa sehingga menghadirkan memori pengalaman, dan kenangan pada konsumen.Terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan kelompok atau kepentingan pribadi melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan pada hakikatnya adalah proses pemenuhan kebutuhan yang bersifat kasat mata yang dimana dibantu oleh pihak lain yang menyediakan jasa tersebut sebagai patner dalam memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok dengan cara masing-masing pihak mendapatkan keuntungan⁴².

Pelayanan adalah suatu proses, oleh karena itu objek pertama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri menurut berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, dan tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani⁴³.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan

⁴⁰ Suhartoyo Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): hal.50.

⁴¹ Kurnia and Surya, "Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik," hal.1553.

⁴² *Ibid.*, hal.1554.

⁴³ Rusli, "Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik," hal.57.

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan atau organisasi sesuai dengan aturan pokok tatacara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat dikatakan pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara.

Ditegaskan dalam Undang-undang tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dan pasal 1 yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴⁴.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan beberapa syarat pemenuhan pelayanan publik diantaranya:

- a. Asas Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:
 - 1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

⁴⁴ Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): hal.83.

- 2) Akuntabilitas, Dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
 - 4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - 5) Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
 - 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak⁴⁵.
- b. Prinsip pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:
- 1) Kesederhanaan, Prosedur/tata cara pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
 - 2) Kejelasan, Adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a) Prosedur / tata cara pelayanan umum
 - b) Persyaratan Pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi
 - c) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan umum/publik
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayaran
 - e) Hak dan Kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan sebagai alat

⁴⁵ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," hal.78.

untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya

- f) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).
- g) Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- h) Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- i) Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- j) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- k) Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- l) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- m) 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-lain⁴⁶.

Sedangkan pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 67 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keputusan pemberdayagunaan aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c) Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen Kesekretariatan tertinggi dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d) Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik.
- e) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

⁴⁶ Marande, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso," hal.65.

- f) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g) Biaya pelayanan publik adalah segala (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h) Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Jadi pelayanan diartikan diartikan secara umum sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi⁴⁷.

2. Bentuk Pelayanan

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Pelayanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia, baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Pelayanan tulisan, ada 2 jenis yaitu pelayanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan pelayanan dalam bentuk surat-menyurat. Pelayanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus. Adapun bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi

⁴⁷ Ibid., hal.36.

syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan⁴⁸. Pelayanan yang diberikan hendaknya memenuhi standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan⁴⁹.

3. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakter atau ciri-ciri pelayanan ada 4 (empat) karakter khusus suatu pelayanan:

- a. Tanpa Wujud (*service intangibility*) Bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa

⁴⁸ Irawan and Subroto, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat.," hal.49.

⁴⁹ Ibid., hal.50.

itu dibeli. pelayanan jasa dan penyedia jasa misalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi.

- b. Tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*) Berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi).
- c. Variabilitas Pelayanan (*service variability*) Bahwa manajemen jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan.
- d. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*). Bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

Sedangkan menurut *Alan Walter Steiss* mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penyelenggara hendaknya memiliki karakter sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, penyelenggara pelayanan publik dipercaya mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan(masyarakat).
- 2) *Responsiveness*, penyelenggara mampu mengatasi setiap masalah yang ada.
- 3) *Assurance*, memberikan dan menumbuhkan kepercayaan pada pelanggan.
- 4) *Tangibles*, penyelenggara mampu memberikan pelayanan yang baik.
- 5) *Empathy*, merasakan pelayanan pelanggan menjadi yang utama.⁵⁰

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

⁵⁰ Pongantung, Dengo, and Mambo, “*Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*,” hal.75.

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak⁵¹.

Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa karakter pelayanan ini ada 4 karakter khusus suatu pelayanan yang ada di KUA diantaranya: Tanpa wujud itu seperti memberikan nasihat, tidak dapat dipisahkan itu seperti penghulu, penyuluhan, penyusun bahan SDM kepenghuluan, variabilitas pelayanan seperti Kursus calon pengantin, yang dimana harus menyediakan waktu/ hari, tempat, tata cara penyelenggaraan dan Pelayanan langsung digunakan dan. habis seperti menikahkan orang yang dimana saat akan menikahkan hingga selesai.

4. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik, yaitu:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh

⁵¹ Ibid., hal.76.

- pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
 - c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁵²

C. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedia islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di kelurahan Baktirasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. 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 melakukannya⁵³. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al-qur'an (Q.S.Al-Maidah :2)

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعۡبِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهۡرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدٰى
وَلَا الْقَلۡتِيدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبۡتَغُوْنَ فَضۡلًا مِّنۡ رَبِّهِمْ
وَرِضۡوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصۡطَادُوْا ۗ وَلَا تَجۡرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ
صَدُوۡكُمْ عَنِ الْمَسۡجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعۡتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ

⁵² Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hal 52-53

⁵³ Muhammad Rachmadi and Muslim Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)," *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 2 (2016): hal.98.

وَأَلْتَقَوْا وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥٢﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”(Q.S. Al-Maidah [5]: 2)

2. Prinsip memberikan kemudahan (*At-Tasyir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaan, maka Allah SWT menurunkan syaria't islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang diberikan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*musyqaah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syaria'h islam menghilangkan 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 dengan firman Allah SWT. (Q.S.Al-Baqarah:267).

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
 وَلَسْتُمْ بِتَاخِذِيهِ إِلَّا أَنَّ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S. Al-Baqarah [2]:267)

Apabila kita Tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri⁵⁴.

⁵⁴ Dicky Maulidhany, “Pelayanan Publik Dalam Lembaga Keuangan Syariah,” *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah* 2, no. 02 (2020): hal.59.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis yang penulis lakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa, manajemen pelayanan publik kantor kelurahan Baktirasa menggunakan fungsi manajemen sebagai berikut:

1. Perencanaan (*planning*) yang menyediakan sarana untuk pengguna pelayanan, menyusun langkah-langkah yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang disepakati. Menetapkan aparat kelurahan Baktirasa yang bertugas dalam pelayanan, dan menentukan strategi terhadap proses berjalannya dalam kegiatan.
2. Pengorganisasian (*organizing*) pembagian tanggung jawab kepada setiap aparat yang telah dibentuk oleh kelurahan desa Baktirasa. Kepala Desa membagi pekerjaan sesuai dengan tupoksinya masing-masing, dan mengelompokkan aktivitas-aktivitas ke dalam kegiatan yang lebih kecil, dan menyatukan aktivitas/pekerjaan dari satu bidang ke bidang lainnya.
3. Pelaksanaan (*actuating*) memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan KTP, Pembuatan KK, Akte Kelahiran, dan Surat Kematian. Aparat harus bisa dikatakan multi, dengan masyarakat tidak harus ke desa untuk melakukan pelayanan yaitu bisa dengan via online melalui aplikasi atau website yang diberikan.
4. Pengawasan (*controlling*) manajemen pelayanan publik untuk evaluasi ada rakor per 3 bulan untuk menyampaikan pencapaian masing-masing pegawai. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Desa yang sudah koordinasi dengan Sekretaris desa dalam mengkoordinir pegawai. Pengawasan dilakukan setiap hari setelah melaksanakan pelayanan. Fungsi pengawasan dalam kegiatan pelayanan dilakukan untuk memastikan apakah kegiatan pelayanan sudah sesuai dengan perencanaan apa belum. Jika kegiatan yang telah dilakukan dinilai sudah mencapai tujuan maka akan dipertahankan dan ditingkatkan pada tahun berikutnya, akan tetapi jika tujuan

belum tercapai maka yang dilakukan adalah perbaikan-perbaikan terhadap proses yang dinilai kurang memuaskan. Manajemen Kelurahan Desa Baktirasa sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen sesuai standar yang telah diterapkan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan data-data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, penulis menemukan beberapa titik kelemahan yang perlu diperbaiki, oleh karena itu penulis akan memberikan saran terkait dengan beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki oleh kelurahan desa Baktirasa dalam pelayanan.

7. Pegawai atau staf Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi untuk melakukan sosialisai dengan menggunakan media yang jangkauannya lebih luas seperti media sosial. Sehingga masyarakat lebih cepat paham dalam hal pelayanan dan pegawai harus cepat tanggap dan memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan.
8. Perlu adanya peningkatan sumber daya manusia lagi agar lebih kondusif lagi dalam berkerja sehingga lebih cepat dalam akses melalui media dan dalam penyelesaian tugas melalui alat seperti computer, laptop, printer dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Sodik, dan Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing: Yogyakarta, 2015
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka, 2002
- Eti Nurhayati dan R. Supomo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Yrama Widya, 2018
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Gomes, Cardoso, Faustino, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Rajawali Pers, 2017
- Harahap Syafri Sofyan, *Manajemen Kontemporer* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hasibuan, Malayu S.P. , *Manajemen Dasar, pengertian dan Masalah* Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Illahi Wahyu, M. Munir *Manajemen Dakwah*, Jakarta : Kencana, 1993
- Kurniawan Saefullah dan Erni Tisna Wati, *Pengantar Manajemen* Depok: Prenadamedia Group, 2018
- Leslie W. Rue, dan George R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005
- Subagyo, P. Joko *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta : PT.Rineka Cipta, 2011

- Wahyu Ilahi, dan M. Munir, *Manajemen Dakwah* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006
- Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* Yogyakarta: Gava Media, 2018
- Wiludjeng, *Pengantar Manajemen* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Abdussamad, Juriko. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (2019): hal.73-82.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M.Si, and M.Si Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos. *ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.Pdf. Manajemen Pelayanan Publik*, 2017.
- Dr.Hasmin, S.E, M.Si, and M.Si Dr.Jumiaty Nurung, S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2021.
- Galib, A., I. Surya, and N. Hasanah. “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Muara Jawa Ilir Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegar.” *EJournal Ilmu Pemerintahan* 6, no. 4 (2018): hal.1752.
- Gesi, Burhanudin, and Rahmat Laan. “Manajemen Dan Eksekutif.” *Manajemen* 6, no. 1 (2019): hal.53.
- Harahap, Mely novasari. “Analisis Data Penelitian Kualitatif Model Miles Dan Huberman.” *MANHAJ* 18, no. 1 (2021): hal. 2651.
- Irawan, Bambang, and Sonny Subroto. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat.” *Ilmu Manajemen* 8, no. 1 (2019): hal.29.
- Jailani. “Pelayanan Publlik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam.” *Jurnal Al Bayan* 19, no. 27 (2013): hal.95.
- Kurnia, Yasshintta Eka, and Iman Surya. “Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik.” *Ilmu Pemerintahan* 6, no. 4 (2018): hal.1554.
- Listianata, Lutfi, Heryono Susilo Utomo, and M. Zaini. “Pelayanan Publik Di Kelurahan Budaya Pampang (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan).” *EJournal Administrasi Negara*

- 6, no. 3 (2018): hal.8221.
- Marande, Yunruth. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.” *Ilmiah Administratie* vol.8, no. no.1 (2017): hal.38.
- Maulidhany, Dicky. “Pelayanan Publik Dalam Lembaga Keuangan Syariah.” *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah* 2, no. 02 (2020): hal.59.
- Mifathul, M., Meirinawati, M. “Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya.” *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 2, no. 1 (2022): hal.515-526.
- Pongantung, Maria Cristina, Salmin Dengo, and Rully Mambo. “Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.” *Jurnal Administrasi Publik* 7, no. 103 (2021): hal.80.
- Rachmadi, Muhammad, and Muslim Muslim. “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru).” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 2 (2016): hal.151.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): hal.79.
- Rofanya. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): hal.83.
- Rowena, Janny, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan. “Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara.” *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13, no. 1 (2020): hal.28.
- Rumamb, Joshua R., Ismail Sumampow, and Stefanus Sampe. “Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.” *Governance Sadat* 1, no. 2 (2021): hal.1-10.
- Rusli, Zaili. “Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik” 15, no. 3 (2019):

hal.324.

- Sari, M. S., & Zefri, M. “Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura.” *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): hal.313.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: ALFABETA, CV., 2018.
- Suhartoyo, Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): hal.50.
- Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan. “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2018): hal.203.
- Syahrul, Muhammad, and Wahyu Nasution. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan.” *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 7, no. 1 (2022): hal.47-51.
- Syaputra, Asep. “Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government.” *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer* 20, no. 2 (2021): hal.381.
- Talis, Zakaria. “Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu).” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 8, no. 2 (2019): hal.180.
- Widad, azhar Lujjatul. “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur’an Dan Hadis.” *Studi Islam* 16, no. 2 (372AD): hal.366.
- Widanti, Ni Putu Tirka. “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (2022): hal.75.
- Yusra, Zhahara, Rufran Zulkarnain, and Sofino Sofino. “Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19.” *Journal Of Lifelong Learning* 4, no. 1 (2021): hal.20.

Dokumentasi, "*AD/ART Kepengurusan Kantor Kelurahan Baktirasa, Kecamatan Sragi, Kabputaen Lampung selatan*" Februari 2022

Dokumentasi, Visi dan Misi Kantor Kelurahan Baktirasa, 2022

Indra P, S.P Kasi Pelayanan, "*Perencanaan Manajemen Pelayanan publik*" Februari, 2022

Eka Susanti Kaur Umum, "*Pelaksanaan Pelayanan Publik*" , Wawancara 23 Februari 2022

Rani dan Nunung Masyarakat, "*Pelaksanaan Pelayanan Publik*" Wawancara 27 Februari 2022

Jajang Supriyatna, Sekretaris Desa Kelurahan Baktirasa, "*Pelaksanaan, Evaluasi, dan pengawasan Pelayanan Publik*, Wawancara November 11, 2022

Iis Wahyudi "*Sejarah Kantor Kelurahan Baktirasa Kecamatan Sragi*" , Maret 08, 2022