

**PERAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM
EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN
BANDARKEDUNG MULYO KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S1)

Oleh:

BACHTIAR FACHRY AFFANDI

NPM. 217.01.09.1.159



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

2022



ABSTRAK

Bachtiar Fachry Affandi, 2022, NPM 21701091159, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang. Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen PembimbingII : Dr. Sunariyanto, S.Sos., MM

Penelitian ini dilakukan atas dasar untuk mengetahui Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan, Faktor pendukung dan penghambat Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang.

Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti memilih jenis penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara spesifik, rinci dan mendalam mengenai suatu permasalahan dengan mencari informasi sebanyak mungkin tentang “Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang”. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tipe komponen yaitu antara lain : kondensasi data, tampilan data, menggambar dan memverifikasi kesimpulan. Kemudian teknik pemeriksaan peneliti menggunakan teknik keabsahan data.

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan mengenai Peran Manajemen Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang dapat diambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten jombang menggunakan Fungsi manajemen mulai dari planning, Organizing, actuating maupun controlling sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen yang baik terutama dalam pelayanan KK/KTP walaupun belum secara maksimal mengingat masih ada hal-hal dan faktor yang mesti dan harus di perbaiki. Walaupun secara sistem pelayanan telah berjalan dengan baik dengan penerapan pola manajemen yang ada pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo, namun masih ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Menurut penulis sedikit menyarankan agar ditambahkan seksi pelayanan supaya pegawai yang bertugas diseksi-seksi lain tidak bergantian menjaga seksipelayanan sehingga pelayanan lebih efektif dan optimal.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan Publik

SUMMARY

Bachtiar Fachry Affandi, 2022, NPM 21701091159, Study Program of Public Administration, Faculty of Administrative Science, Islamic University of Malang, The Role of Public Service Management in Service Effectiveness at the Bandarkedungmulyo District Office, Jombang Regency. Supervisor I : Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Dr. Sunariyanto, S.Sos., MM

This research was conducted on the basis of knowing the role of Public Service Management in Service Effectiveness at the Bandarkedungmulyo District Office, Jombang Regency. This study aims to determine the role of public service management in the effectiveness of services at the sub-district office, the supporting and inhibiting factors of the role of public service management in the effectiveness of services at the Bandarkedungmulyo district office, Jombang district.

This research method is to use a qualitative descriptive approach. Researchers chose the type of qualitative descriptive research aimed at getting a clear and real picture of what was happening in the field as a whole, then revealing specifically, in detail and in depth about a problem by seeking as much information as possible about "The Role of Public Service Management in Service Effectiveness at the Bandarkedungmulyo District Office, Jombang Regency". The data collection was carried out by interview, observation and documentation techniques. Data analysis in this study uses component types, namely: data condensation, data display, drawing and verifying conclusions. Then the researcher's examination technique used the data validity technique.

Based on the description and discussion of the Role of Service Management at the Bandarkedungmulyo District Office, Jombang Regency, it can be concluded that the implementation of public services at the Bandarkedungmulyo sub-district office, Jombang Regency using management functions ranging from planning, organizing, actuating and controlling has been going well and has implemented a good management pattern. good, especially in KK/KTP services, although not optimally considering there are still things and factors that must and must be improved. Although the service system has gone well with the application of the existing management pattern at the Bandarkedungmulyo District Office, there are still many things that need to be considered and improved. According to the author, it is recommended that a service section be added so that employees in charge of other sections do not take turns in maintaining the service section so that services are more effective and optimal.

Keywords: Management, Public service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan Umum Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo sebagai salah satu perangkat daerah sebagaimana tersebut dalam UU No. 23 Tahun 2014 pasal 221 menyebutkan daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan kualitas layanan publik, dan meningkatkan kualitas sumber daya aparatur.

Menurut Moenir sebagai mana yang dikutip pada buku Agung Kurniawan mendefinisikan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Untuk mencapai misi tersebut perlu dukungan sumber daya aparatur yang berkualitas salah satu unsur yang dominan adalah dengan didukung oleh lancarnya tata administrasi kepegawaian yang baik, pembangunan sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya pembangunan, menekankan manusia sebagai pelaku pembangunan yang memiliki etos kerja yang produktif, trampil, kreatif, profesional serta mampu memanfaatkan,

mengembangkan dan menguasai pengetahuan dan teknologi yang berwawasan lingkungan dan berkemampuan manajemen yang baik dalam bidang pelayanan.

Berkaitan dengan pelayanan publik, meskipun perbaikan peraturan teknis bidang pelayanan masyarakat terus dilaksanakan secara berkesinambungan dan menunjukkan perbaikan mutu pelayanan, tetapi disisi lain masih banyak terdapat keluhan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah disampaikan oleh masyarakat baik langsung maupun melalui media elektronik atau surat kabar serta informasi lainnya.

Mengurangi beberapa permasalahan umum tersebut di atas, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, khususnya pada Pasal 11 ayat (4) tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan, bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah. Apa yang tercantum pada Pasal 11 yang dimaksud, menunjukkan bahwa pelayanan publik menjadi hal yang penting dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik untuk melaksanakan kebijakan tersebut di atas agar berjalan sesuai dengan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

Telah terbit Kepmenpen Nomor 63 tahun 2004 untuk mengubah paradigma manajemen pelayanan publik. Mutu pelayanan diukur dari aspek teknis seperti prosedur, persyaratan, waktu, biaya, ketepatan dan kecepatan

pelayanan dan lainnya. sehingga pelayanan yang diterima dapat lebih efisien dan efektif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Jadi pelayanan publik adalah pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) atau lembaga sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan manajemen pelayanan publik yang penulis maksud pada judul penelitian ini yaitu bagaimana Manajemen pelayanan yang telah dilakukan oleh kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan kecamatan bandarkedungmulyo saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di kecamatan bandarkedungmulyo yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri,

maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor kecamatan bandarkedungmulyo adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan iklas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan

lancar.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengambil judul dalam penulisan ini, adalah “Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandar Kedungmulyo Kabupaten Jombang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana peran manajemen pelayanan publik dalam efektivitas pelayanan pada kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang?
- 2 Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat manajemen pelayanan publik dalam efektivitas pelayanan pada kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang hendak penulis teliti tersebut, maka tujuan dari peneliti yang dilakukan yaitu :

- 1 Untuk mengetahui peran manajemen pelayanan publik dalam efektifitas pelayanan pada kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang
- 2 Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat manajemen pelayanan publik dalam efektivitas pelayanan pada kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat meliputi:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang peran manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pada kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang. Manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak, diantaranya :

(a) Bagi pembaca

- (1) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang peran manajemen pelayanan publik dalam efektivitas pelayanan pada kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang.
- (2) Sebagai bahan rujukan peneliti yang lain dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama.

(b) Bagi peneliti

- (1) Memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memanfaatkan ilmu yang didapat selama dibangku kuliah sehingga dimanfaatkan dalam proses penelitian.
- (2) Untuk mengasah kemampuan diri dalam menganalisis suatu masalah.

2. Secara Praktis

(a) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta informasi bagi pihak pemerintahan kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

(b) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengembangan untuk pembelajaran bagi para mahasiswa dan juga sebagai referensi terkait dengan peran manajemen pelayanan publik dalam efektivitas pelayanan pada kantor kecamatan bandarkedungmulyo kabupaten jombang.

(c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian dan pembahasan mengenai Peran Manajemen Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang dapat diambil kesimpulan bahwa

1. Pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten jombang menggunakan Fungsi manajemen mulai dari *planning, Organizing, actuating* maupun *controlling* sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen yang baik terutama dalam pelayanan KK/KTP walaupun belum secara maksimal mengingat masih ada hal-hal dan faktor yang mesti dan harus di perbaiki.
2. Faktor penghambat Peran Manajemen pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang adalah kurangnya sumber daya pegawai dan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan. Pegawai pelayanan kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo saat ini adalah mereka yang bertugas berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Bandarkedungmulyo yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal.

3. Faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi dan memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang dilakukan, peneliti memberikan saran untuk mengatasi masalah yang ada, adapainsaran tersebut yaitu, walaupun secara sistem pelayanan telah berjalan dengan baik dengan penerapan pola manajemen yang ada pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo, namun masih ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Menurut penulis sedikit menyarankan agar ditambahkan seksi pelayanan supaya pegawai yang bertugas diseksi-seksi lain tidak bergantian menjaga seksi pelayanan sehingga pelayanan lebih efektif dan optimal.

AFTAR PUSTAKA

BUKU :

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Abu Sinn, A. I. (2006). *Manajemen Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Amirullah, & Budiono, H. (2004). *Pengantar Manajemen. : Cetakan Kedua*.
Jakarta: Graha Ilmu.

athoilah, M. A. (2010). *Dasar- Dasar Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Athoillah, M. A. (2010). *Dasar- Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Eliyana, A. (2018). *pengantar manajemen dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Hadi, & Sutrisno. (2001). *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali pers.

Karyoto. (2016). *Dasar- dasar Manajemen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

kayo, K. p. (2007). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: AMZAH.

Kuriawan, A. (2005). *Tranformasi Manajemen Publik*. Yogyakarta:: Pembaruan.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

M.B, M., A.M, H., & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis*.

Methods Sourcebook Edition 3 Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. (t.thn.). USA:
UI-Press.

Moenir, A. (1992). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. jakarta: Bumi
aksara.

Mukaron, Z., & Laksana, M. W. (2018). , *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:
CV. Pustaka setia.

prawirosentono , S., & primasari, d. (2014). *manajmen stratejik dan pengambilan*

keputusan korporasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Ratminto, & septi, A. (2012). *Manajmeen Pelayanan*. yogyakarta: Pustaka pelajar.

Schermerhorn. (2002). *Management*. New york: John Wiley & Sons inc.

Sugiyono. (2003). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis* . Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

sule, E. t., & saefullah, k. (2018). *Pengantar Manajemen*. Depok: Prenadamedia Group.

Sulistio, E. B., & Sulstiowati, R. (2015). *azas-azas manajemen*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).

syafiie, H. k. (2019). *Ilmu Manajemen*. Bandung: Pustaka reka cipta.

syafiie, I. k. (2019). *Ilmu Manajemen*. Bandung: Pustaka reka cipta.

Syamsir, & Torang. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.

Terry, G. R. (1986). *Azas-azas Management*. Bandung: Alumni.

Terry, G. R. (2012). *prinsip-prinsip manajmen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Terry, G. R. (2012). *Prinsip-Prinsip Manajemen, penerjemah J-Smith D.F.M.*
Jakarta: PT Bumi Aksara.

Winardi. (2010). *Asas- Asas Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.



UNDANG-UNDANG :

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, Pasal 11 ayat (4)

Kepmenpen Nomor 63 tahun 2004

