

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

Oleh:

Adam Rival R¹
Daffa Alkahfi²
Devika Dwi Agustin³
Ferdinand Yansyah⁴
Intan Wahyuni A⁵
Khusnul Khotimah⁶
Lisa Erfiana⁷
Meli Ari S⁸
Muhammad Ali K⁹
Mutiara Andini¹⁰
Nisa Rahmawati¹¹
Reffi Melati¹²
Rani Anggraeni¹³

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Alamat: JL. Endro Suratmin, Sukarame, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung,
Lampung (35131).

Korespondensi Penulis: rnisa381@gmail.com

Abstract. *This research aims to find out the basic concepts of public service management. This public service is an activity carried out or organized by the government to meet the needs of the community regarding goods, service or even administrative needs. This research use qualitataive research using the literature review method. Based on the results of the research analysis, it can be concluded that the essence of public service management is the services provided by the governmet to community to meet community needs.*

Keywords: *Basic Concepts, Management, Public Service.*

Received April 15, 2024; Revised April 28, 2024; May 07, 2024

*Corresponding author: rnisa381@gmail.com

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsep dasar dari manajemen layanan *public*. Layanan *public* ini adalah kegiatan yang dilakukan atau diselenggarakan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai barang, jasa atau bahkan kebutuhan administrates. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode literature review. Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa hakikat manajemen layanan publik yaitu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Konsep Dasar, Manajemen, Layanan Publik.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara atas yan jasa, barang dan juga pelayanan administrasi. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Kegiatan pelayanan ini diselenggarakan oleh pemerintah baik dari pemerintah aerah maupun Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik juga merupakan salah satu tolak ukur bagi kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Dikatan kasat mata karena masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah dari pelayanan yang diterima langsung. Pelayanan publik ini dinyatakan berhasil apabila apabila si pelanggan pelayanan merasa puas. Yang dimaksud dari kepuasan pelanggan adalah apabila pelanggan menerima atau memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang diharapkan.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik yaitu kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa atau bahkan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Pelayanan publik ini adalah isu yang sangat strategis dikarenakan terjadinya interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya. Masyarakat rela membayar pajak dan mempercayakan kepada pemerintahnya untuk mengelola pajak tersebut untuk memenuhi

¹Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jawa Barat: Rajawali Pers, 2017). h 2

kebutuhan dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Maka dari itu pelayanan publik selalu melakukan upgrade agar mengikuti perkembangan zaman, yang mana semakin berkembangnya zaman maka kebutuhan masyarakat akan semakin berkembang pula dan bahkan bisa semakin banyak.

Maka dari itu perlu adanya manajemen pelayanan publik agar pelayanan publik dapat lebih berkualitas, tentunya juga agar lebih efektif dalam mencapai tujuan dari pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik ini identik dengan segala upaya dari penerapan fungsi-fungsi manajemen. Manajemen pelayanan publik merupakan proses yang mana tujuan dilakukannya adalah guna meningkatkan kualitas serta efektifitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada pelanggan pelayanan yakni masyarakat. Manajemen pelayanan publik ini identik dengan segala upaya dari penerapan fungsi-fungsi manajemen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Literatur Review, yaitu metode yang dilakukan dengan cara membaca berbagai literatur baik berupa buku-buku atau jurnal penelitian terdahulu sebagai sumber penelitian guna mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang diteliti yakni “Konsep Dasar Manajemen Pelayanan Publik Tinjauan *Literature Review*” *Literature review* adalah proses penelitian yang melibatkan peninjauan serta evaluasi kritis terhadap sumber-sumber literatur yang telah ada. Tujuan utama dari literatur review adalah untuk memahami dan menggambarkan keadaan penelitian terkini di bidang yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

Metode yang digunakan dalam literatur review dapat bervariasi tergantung pada tujuan penelitian dan disiplin ilmu yang terkait. Beberapa metode yang umum digunakan meliputi identifikasi sumber literatur yang relevan, pengumpulan data dari sumber-sumber tersebut, analisis dan sintesis data, serta penulisan laporan literatur review yang komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau suatu organisasi untuk bekerja sama dan menggunakan sumber

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi. Secara etimologi kata manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno yakni “*management*” yang berarti seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen juga dapat diartikan sebagai upaya merencanakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengendalikan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Menurut Henry Fayol manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan atau control terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien. George R. Terry juga dalam teorinya manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan.²

Menurut “*Webster, News Collegiate Dictionary*” istilah manajemen berasal dari kata latin “*manus*” yang berarti “*tangan*” dan “*agree*” yang berarti “*melakukan*” yaitu “*managgio*” atau dan “*managgiare*” dalam bahasa Italia. Dengan kata lain manajemen dan manajer untuk mereka yang melakukan tugas manajemen. Dalam hal ini berarti manajemen merupakan proses yang sistematis dalam memanfaatkan unsur-unsurnya yang berupa *man, money, methods, materials, machines and market*. Implementasi manajemen dapat dilakukan dengan dua orang atau lebih dalam melakukan kerjasama di suatu organisasi atau lembaga, selain itu manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas suatu organisasi dapat tercapai.

Manajemen dalam perspektif islam di istilahkan dengan kata al- tadbir (pengaturan). Kata ini merupakan turunan dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat di dalam Al- Qur’an seperti dalam firman Allah SWT:

يُدَبِّرُ الْأُمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: "Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu."(QS. As-Sajdah 32: Ayat 5)

²Lamaya Fauziyah Gesi Burhanudin, Laan Rahmat, “Manajemen Dan Eksekutif,” *Manajemen* 3, no. 2 (2019): 51–66, https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/01/2019.01.23_PLAN-NACIONAL-DE-CANCER_web.pdf.

Dari kandungan ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (Al mudabbir/ manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.³ Jadi manajemen adalah suatu rentetan langkah yang terpadu yang mengembangkan suatu organisasi sebagai suatu sistem yang bersifat sosio-ekonomis-teknis. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri.⁴ Manajemen sangat diperlukan pada semua jenis, tingkat dan semua bidang kerja organisasi karena manajemen secara umum dibutuhkan pada semua organisasi, maka dari itu manajemen suatu hal yang sangat penting.

Hakikat Manajemen

Secara umum aktivitas manajemen dalam organisasi diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen adalah proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan, organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktivitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, sekolah dan juga lainnya.⁵ Setiap ahli memberikan pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah memberikan arti universal yang dapat diterima semua orang. Namun demikian dari pikiran-pikiran semua ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang didalam pelaksanaannya dapat mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain.⁶ Istilah manajemen sudah populer dalam kehidupan organisasi. Dalam makna yang sederhana "management"

³Abdul Goffar. "MANAJEMEN DALAM ISLAM (PERSPEKTIF AL- QUR'AN DAN HADITS). 2018,h. 35–58.

⁴Muslichah Erma Widiana, *Pengantar Manajemen*, 2020.h.1

⁵Syarafuddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat: Ciputat prees, 2005).

⁶Tim Dosen administrasi Pendidikan UI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2009).

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

diartikan sebagai pengelolaan. Suatu proses menata atau mengelola organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dipahami sebagai manajemen.⁷

Tegasnya, kegiatan manajemen selalu saja melibatkan alokasi dan pengawasan uang, sumberdaya manusia, dan fisik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sebagai ilmu, manajemen memiliki pendekatan sistematis yang selalu digunakan dalam memecahkan masalah. Pendekatan manajemen bertujuan untuk menganalisis proses, membangun kerangka konseptual kerja, mengidentifikasi prinsip-prinsip yang mendasarinya dan membangun teori manajemen dengan menggunakan pendekatan tersebut. Karena itu, manajemen adalah proses universal berkenaan dengan adanya jenis lembaga, berbagai posisi dalam lembaga, atau pengalaman pada lingkungan yang beragam luasnya antara berbagai persoalan kehidupan.⁸ Berdasarkan penegasan di atas, maka manajemen berisikan unsur: struktur organisasi yang tertata, terarah kepada tujuan dan sasaran, dilakukan melalui usaha orang-orang, dan menggunakan sistem dan prosedur. Manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi. Berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sementara itu George R. Tarry seperti yang dikutip Syafaruddin menjelaskan bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan dan mencapai hasil yang diinginkan dengan tujuan dari usaha-usaha manusia dan sumber daya lainnya.⁹

Manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Dalam istilah manajemen terdapat tiga pandangan yang berbeda, pertama Mengartikan administrasi lebih luas dari pada manajemen (manajemen merupakan inti dari administrasi), kedua: melihat manajemen lebih luas dari administrasi dan ketiga: pandangan yang beranggapan bahwa manajemen identik dengan administrasi.¹⁰ Manajemen diartikan sebagai ilmu karena merupakan suatu bidang ilmu pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Manajemen diartikan sebagai kiat karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan tugasnya.

⁷Syafaruddin & Nurmawati, *Pengelolaan Pendidikan Pengembangan Ketrampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* (Medan: Perdana Publishing, 2011).

⁸Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*.

⁹Lukman Ali dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet II* (Jakarta: Balai Pustaka, 1997).

¹⁰E.mulyasa, *MANajemen Berbasis Sekolah, Cet I* (Bandung: Pt. Remaja Rasindo, 2002).

Sedangkan manajemen diartikan sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik."¹¹

Untuk memahami istilah manajemen, pendekatan yang digunakan adalah berdasarkan pengalaman manajer. Manajemen sebagai suatu sistem yang setiap komponennya menampilkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan. Dengan demikian maka manajemen merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pencapaian tujuan organisasi dilaksanakan dengan pengelolaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*).¹² Dengan demikian yang dimaksud dengan manajemen, ialah proses pencapaian tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan.¹³ Manajemen juga merupakan kemampuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu kegiatan baik secara perorangan maupun secara bersama-sama atau melalui orang lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara produktif, efektif dan efisien.¹⁴ Kesimpulannya bahwa untuk mencapai suatu tujuan bersama, kehadiran manajemen pada suatu organisasi atau lembaga adalah suatu yang sangat penting, sebab dilakukannya manajemen agar pelaksanaan suatu usaha terencana secara sistematis dan dapat dievaluasi secara benar, akurat dan lengkap sehingga mencapai tujuan secara produktif, berkualitas dan efisien.

Unsur- Unsur Manajemen

Menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. dan Presthus Robert V. bahwa manajemen mempunyai lima unsur yang biasa disebut dengan 5M:¹⁵

1. *Men* (manusia)

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dan paling produktif. Karena berhasil atau gagalnya suatu organisasi tergantung kepada manusia. Unsur lain seperti uang, mesin, bahan dan metode tidak ada gunanya

¹¹Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan, Cet I* (Bandung: Pt. Remaja Rosda Karya, 1999).

¹²Winardi, *Asas Asas Manajemen, Cet III* (Bandung: Alumni, 1993).

¹³Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen, Cet II* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995).

¹⁴Khadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan, Cet VI* (Jakarta: Jaha, Masagung, 1993).

¹⁵Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Grasindo, 2001). h 6

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

jika manusia tidak tahu bagaimana menggunakannya dengan benar. Oleh karena itu perusahaan haruslah melatih dan memperlakukan karyawan mereka dengan baik. Dengan melatih karyawan maka akan meningkatkan kompetensi karyawan tersebut. Maka hal ini akan membantu mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif dan efisien,

2. *Money* (uang)

Uang juga merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen. Uang diperlukan dalam menjalankan usaha suatu organisasi. tanpa uang maka tidak akan mungkin memperoleh bahan dan mesin. Tentunya uang juga diperlukan untuk membayar biaya operasional, seperti gaji, tagihan listrik dan air dan juga taghan lainnya yang diperlukan dalam organisasi.

3. *Materials* (bahan)

Material atau bahan tentunya diperlukan dalam penciptaan produk, misalnya produksi makanan atau pakaian.

4. *Machines* (mesin)

Dalam proses produksi jelas memerlukan penggunaan mesin. Karena penggunaan mesin akan lebih efisien dan lebih ekonomis. Penggunaan mesin ini akan meningkatkan produktivitas dalam proses produksi sehingga mampu memenuhi permintaan masyarakat yang terus meningkat. Namun di negara-negara yang terbilang cukup miskin, penggunaan mesin kurang direkomendasikan dalam produksi barang ataupun jasa. Hal ini dikarenakan upah tenaga jauh lebih murah dibanding penggunaan mesin, selain itu tidak menggunakan mesin dalam proses produksi akan mengurangi angka pengangguran dinegara tersebut.

5. *Methods* (metode)

Metode sangat penting guna mencapai tujuan organisasi. Metode ini mengacu pada teknologi atau Teknik produksi.

Sedangkan menurut Henry Fayol, unsur-unsur manajemen terdiri dari 7M+1I, yang terdiri dari *Man* (manusia), *Material* (barang), *Machine* (mesin), *Money* (uang), *Method* (metode), *Market* (pasar), *Minute* (waktu) dan *Information*

(informasi)¹⁶. Adapun unsur-unsur manajemen (*Tools of management*) menurut George R. Terry terdiri dari 6M yakni *Man, Money, Method, Material, Machine and Market*. Keberadaan unsur-unsur manajemen tersebut jika dikelola dengan baik akan lebih berdayaguna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal¹⁷.

Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen secara umum seperti dikemukakan Henry Fayol seorang industriawan Prancis, dia mengatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen itu adalah:

Fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut:¹⁸

a. *Planning (Perencanaan)*

Menurut Stoner, perencanaan adalah proses menetapkan sasaran dan tindakan yang perlu untuk mencapai sasaran tersebut

1) Perencanaan memiliki manfaat:

a) Manfaat Perlindungan

Perencanaan disusun dimaksudkan untuk menekan atau meminimalisir kemungkinan risiko kesalahan dan kegagalan sehingga maksud dari tujuan organisasi bisnis dapat tercapai.

b) Manfaat Positif

Perencanaan disusun dimaksudkan untuk memastikan bahwa arah dan tujuan organisasi bisnis yang sudah ditentukan dalam VISI dan MISI perusahaan dapat tertapal sesuai dengan apa yang diharapkan.

c) 4 (empat) pendekatan dalam menyusun perencanaan di antaranya sebagai berikut:

1. *Top-Down Approach* (Pendekatan Atas- Bawah)

2. *Bottom-Up Approach* (Pendekatan Bawah- Atas)

¹⁶oleh Abu Rochmad, Maulana Shaivudi, And Reza Widhar Pahlevi, "Implementasi Knowledge Management System Pada Umkm Di Kota Salatiga (Studi Kasus Pak Kun Frozen Food Dusun Ngepos)," *Bisnis Dan Akuntansi* 2, no. 4 (2023): 453–62.

¹⁷Mujiono Edi Purwito, Sobirin Sobirin, and Ahmad Asrof Fitri, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor," *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* Vol 9, No. 2 (2022): 389–402, <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i2.25452>.

¹⁸Deny Sudrajat, *Manajemen Administrasi Perkantoran Teori Dan Praktek* (Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2023), h. 25-27.

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

3. Pendekatan Interaktif/Gabungan
 4. *Group Approach* (Pendekatan kelompok)
- 2) Empat tahapan dasar perencanaan:
1. Menentukan tujuan dan serangkaian tujuan.
 2. Merumuskan keadaan saat ini.
 3. Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.
 4. Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.

Mengenai ketelitian dalam membuat perencanaan dalam mengambil tindakan banyak terdapat di dalam Alquran baik secara jelas atau secara sindiran. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah/5:92

وَإِخْذُوا الرَّسُولَ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا

Artinya: "Dan taatlah kalian kepada Allah dan kepada Rasul-(Nya) dan berhati-hatilah (peliharalah diri kamu dari kesalahan)" (QS. Al-Maidah/5:92).

Merencanakan segala sesuatu secara baik dapat melahirkan keyakinan yang berdampak pada perbuatan yang sesuai dengan aturan serta bermanfaat, sehingga melakukan suatu perencanaan sangatlah diperlukan untuk menentukan arah masa depan suatu pendidikan termasuk di dalamnya pendidikan Islam. Meningkatkan mutu pendidikan harus disertai perencanaan berupa prioritas utama dalam melaksanakan pendidikan berjalan secara efektif dengan melibatkan semua unsur yang terlibat dalam proses pendidikan, masyarakat, dan bahkan peserta didik. Penetapan tujuan sebagai garis pengarah dan sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pendidikan, serta formulasi prosedur sebagai tahap rencana tindakan serta penyerahan tanggung jawab kepada individu dan kelompok kerja.

b. Organizing (Organisasi).

Meliputi dua orang atau lebih yang bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran

c. Leading.

Leading merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup:

- a. mengambil keputusan;

- b. mengadakan komunikasi sehingga terjalin pengertian antara manajer dan bawahan;
- c. memberikan semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan untuk bertindak,
- d. memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar terampil dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan.

d. *Directing/Commanding.*

Directing atau commanding adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberikan bimbingan, saran, perintah, atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing sehingga tugas tersebut dilaksanakan dengan baik dan tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan.

e. *Motivating. Motivating atau pemotivasian*

Motivating atau pemotivasian merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat, dan dorongan kepada bawahan agar melakukan tugasnya secara sukarela sesuai dengan perintah atasan

f. *Coordinating. Coordinating atau pengoordinasian*

Coordinating atau pengoordinasian merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghindari kekacauan, perpecahan, kekosongan kegiatan, dengan cara menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam upaya mencapai tujuan organisasi

g. *Controlling,*

Controlling atau pengawasan sering juga pengendalian, merupakan salah satu fungsi manajemen berupa mengadakan penilaian, dan jika perlu mengadakan koreksi sehingga pekerjaan bawahan menjadi terarah sesuai dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan.

h. *Reporting*

Reporting merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang bertalian dengan tugas dan fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

i. *Staffing*

Staffing merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi yang mencakup perekrutan tenaga kerja, pengembangannya sehingga memberikan daya guna maksimal kepada organisasi.

j. *Forecasting*.

Forecasting adalah meramalkan, memproyeksikan, atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum rencana yang lebih pasti dapat dilakukan. Manajemen mempunyai fungsi-fungsi tertentu dan bersifat tidak berwujud (*intangibile*), hal tersebut tidak bisa dilihat, tetapi hasilnya dapat dirasakan, yakni pekerjaan dengan output yang baik, serta ada kepuasan sendiri, produk dan servisnya lebih baik.¹⁹

Para ahli berbeda pendapat dalam merumuskan fungsi manajemen, namun pada intinya terdapat beberapa persamaan, berikut pendapat para ahli manajemen tentang fungsi-fungsi manajemen, diantaranya menurut Skinner "fungsi manajemen meliputi *planning organizing staffing, directing, dan controlling* Steppen P. Robbin menyebutkan fungsi manajemen meliputi *planning, organizing leading. dan controlling*. Dari uraian para ahli, para pakar mengabstraksikan proses manajemen menjadi empat proses, yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC). Namun dalam hal ini para pakar manajemen pendidikan Islam memutuskan proses manajemen pendidikan Islam menjadi perencanaan pendidikan Islam, pengorganisasian pendidikan Islam, pelaksanaan pendidikan Islam dan pengawasan pendidikan Islam.

Pertama, perencanaan dalam manajemen pendidikan Islam harus dilakukan secara teliti sebagaimana Rasulullah selalu melakukan perencanaan secara teliti.

Kedua, pengorganisasian yang dilaksanakan dalam manajemen adalah bagian dari kegiatan dasar untuk mengelola dan mengatur seluruh sumber daya yang dibutuhkan termasuk unsur di dalamnya manusia, sehingga apa yang dilakukan dapat terselesaikan dengan baik. Dari beberapa sumber daya yang terpenting adalah unsur manusia karena tugas mereka saling berkaitan dalam pengorganisasian.

¹⁹Besse Ruhaya, "Fungsi Manajemen Terhadap Pendidikan Islam," *Jurnal Risalah* Vol. 7 No. (2021): h. 4-7.

Melihat dari defenisi tersebut bahwa pengorganisasian tersebut tidak terlepas dari manusia baik itu sendiri maupun kelompok yang mengerjakan tugasnya sesuai mekanisme sehingga dapat bekerja secara efektif dan bermanfaat bagi proporsinya masing-masing, hal tersebut dapat menjamin organisasi lembaga pendidikan Islam berjalan baik. Firman Allah SWT dalam QS al-An'am/6 132

يَعْمَلُونَ عَمَّا يُغْفَلُ رَبُّكَ وَمَا عَمِلُوا مِمَّا دَرَجَتْ وَلِكُلِّ

Artinya : "Dan setiap orang memperoleh derajat-derajat (seimbang) tindakan yang dilakukannya Dan Tuhan kamu tidak lengah dari apa yang mereka lakukan" (QS al-An'om/6132).

Ketiga, fungsi manajemen selanjutnya adalah *pelaksanaan* dengan merealisasikan kegiatan yang telah direncana disusun menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien, sehingga setiap pelaksanaan dalam organisasi seharusnya memiliki kekuatan yang mantap dan meyakinkan sebab jika tidak memiliki hal tersebut, maka proses pendidikan dan pengajaran yang rencanakan akan sulit terealisasikan. 14. Diantara beberapa fungsi manajemen, fungsi pelaksanaan (*actuating*) yang sangat penting. Fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berkaitan dengan aspek-aspek abstrak dalam manajemen, sedangkan fungsi *actuating* berkaitan langsung dengan sumber daya dalam organisasi dengan lebih menekankan pada kegiatan, sehingga melalui fungsi pelaksanaan ini yang dilakukan secara efektif dan efisien, diharapkan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Keempat, *Pengawasan atau controlling* berasal dari bahasa Perancis yaitu "*contre*" berarti melawan. Sedangkan secara etimologis sering diterjemahkan dengan pengendalian atau pengawasan Pengawasan pada dasarnya merupakan ukuran tampilan yang nyata terhadap perencanaan dengan mendeteksi penyebaran secara signifikan antara hasil dan harapan, dan mengidentifikasi tindakan penyebaran tersebut, hingga dapat mengambil tindakan perbaikan. Saiful Sagala dalam bukunya mengatakan bahwa pengawasan meliputi pemeriksaan kesesuaian terhadap apa yang direncanakan, intruksi yang dikeluarkan, serta prinsip yang telah diterapkan. Berhubungan dengan pengawasan Allah SWT berfirman dalam QS al-Infitar/82 10-12 :

تَفْعَلُونَ مَا يُغْلَمُونَ كَرَامًا الْحَفْظِينَ عَلَيْكُمْ وَإِنْ

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

Artinya: "Sungguh bagi kalian ada malaikat yang mengawasimu, (11) yang mulia dan mencatat segala pekerjaanmu itu, (12) mereka mengetahui apa yang kalian kerjakan." (QS al-Infitar/82 10-12).

Fungsi dalam manajemen dikenal dengan planning, organizing, actuating, dan controlling (POAC).²⁰

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Dalam mengawali setiap aktivitas pada sebuah pekerjaan dalam organisasi bisnis, dibutuhkan fungsi perencanaan sebagai tahapan pertama untuk menentukan arah dan tujuan organisasi bisnis ke depan.

a) Perencanaan memiliki manfaat:

1. Manfaat Perlindungan

Perencanaan disusun dimaksudkan untuk menekan atau meminimalisir kemungkinan risiko kesalahan dan kegagalan sehingga maksud dari tujuan organisasi bisnis dapat tercapai.

2. Manfaat Positif

Perencanaan disusun dimaksudkan untuk memastikan bahwa arah dan tujuan organisasi bisnis yang sudah ditentukan dalam VISI dan MISI perusahaan dapat tertapal sesuai dengan apa yang diharapkan.

b) 4 (empat) pendekatan dalam menyusun perencanaan di antaranya sebagai berikut:

1. *Top-Down Approach* (Pendekatan Atas- Bawah)

Adalah pendekatan perencanaan di mana penyusunan rencana dilakukan oleh manajemen puncak terlebih dahulu, lalu diteruskan ke level di bawahnya

2. *Bottom-Up Approach* (Pendekatan Bawah- Atas)

²⁰Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi* (Kepanjen: aepublishing, 2020), h. 10-12.

Adalah pendekatan perencanaan di mana penyusunan rencana dilakukan oleh middle management. Dalam hal ini, manajer atau supervisor terlebih dahulu, kemudian diteruskan ke manajemen puncak

3. *Pendekatan Interaktif/Gabungan*

(Pendekatan Interaksi/Campuran) adalah pendekatan perencanaan di mana penyusunan rencana dilakukan secara bersama-sama antara manajemen. puncak, manajer, serta supervisor untuk kemudian didiskusikan bersama

4. *Group Approach* (Pendekatan kelompok)

Adalah pendekatan perencanaan di mana organisasi bisnis atau perusahaan tidak ingin bisnis utamanya atau aktivitas rutinitas mereka terganggu maka perusahaan meminta bantuan pihak ketiga (eksternal) dalam menyusun perencanaan. Pihak ketiga tersebut biasanya disebut sebagai Konsultan. Berdasarkan tingkatan perencanaan, terbagi atas

a. Perencanaan Strategis

Merupakan rencana jangka panjang yang bersifat komprehensif, memberikan ringkasan kemana perusahaan akan diarahkan, dan bagaimana sumber daya akan dialokasikan untuk mencapai tujuan. selama jangka waktu tertentu dalam berbagai kemungkinan di setiap keadaan lingkungan yang dinamis

b. Perencanaan Operasional

Adalah suatu rencana jangka pendek dan merupakan implementasi dari rencana strategis jangka panjang. menjelaskan hal-hal yang bersifat detail dan teknis operasional untuk memastikan pelaksanaan tercapainya tujuan. Perencanaan operasional sebenarnya lebih kepada cara atau metode yang akan dilakukan dalam rangka implementasi perencanaan strategis. Berikut ini adalah gambar tingkatan perencanaan yang terdapat pada setiap level organisasi, di

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

mana tingkatan perencanaan telah membagi berdasarkan level organisasi, yaitu terdiri atas level corporate, level bussiness unit, dan level fungsional

c. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk desain organisasi atau struktur organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan, sumber daya organisasi, dan lingkungan bisnis perusahaan tersebut yang dimaksud dengan sumber daya organisasi di atas terbagi menjadi 3 (tiga) macam antara lain:

- 1) Sumber daya manusia (SDM), meliputi tenaga kerja karyawan baik level operasional sampai manajerial
- 2) Sumber daya fisik, meliputi tanah, mesin, gedung, fasilitas perusahaan, dsb.
- 3) Sumber daya organisasional, brand/merk, prosedur dan meliputi kebijakan (SOP/IK), sistem informasi dan teknologi, dsb.

d. *Actuating* (Implementasi)

Adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.

Dengan kata lain, sebuah pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide, dan gagasan yang telah sebelumnya disusun, baik pada level manajerial maupun level operasional dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi organisasi.

e. *Controlling* (Kontrol/Evaluasi)

Adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan control atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini guna memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan,

disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan aturan main atau prosedur yang telah dibuat. Selain itu, fungsi manajemen ini akan bisa memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam praktik pelaksanaannya, sehingga bisa segera terdeteksi lebih dini untuk dapat dilakukan pencegahan dan perbaikan, pengawasan merupakan tindak lanjut dari fungsi-fungsi sebelumnya, bahwa dalam serangkaian fungsi atau aktivitas dalam sebuah organisasi dibutuhkan kontrol atau evaluasi guna memastikan bahwa semua dijalankan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku. Pengawasan mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Penentuan apa yang akan dicapai oleh organisasi tertuang di dalam visi dan misi.
- 2) Penentuan apa yang akan digunakan. sebagai pedoman tertuang di dalam *standard operating procedure* (SOP)/intruksi kerja (IK).
- 3) Penentuan apa yang dijadikan sebagai acuan dalam target penetapan tujuan, yakni tertuang di dalam KPI (*key performance indicator*)
- 4) Telaah apa yang sedang dan sudah berjalan hingga saat ini, kendala atau *problem* yang dialami serta alternatif solusi yang ditawarkan.
- 5) Penentuan tindakan yang harus segera dilakukan guna perbaikan berkelanjutan dan konsisten sampai dengan tercapainya tujuan perusahaan.

Konsep Teoritis Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pengertian pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami yaitu segala sesuatu pelayanan baik dalam bidang barang atau jasa yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan. Dwiyanto mengemukakan bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*” dari situlah pendapat ini menunjukkan bahwa pada

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

dasarnya institusi pemerintahan memang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²¹ Sehingga dalam hal ini, dapat kita mengerti bahwa pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dapat disimpulkan dalam pendapat diatas, yaitu dijadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan pemerintah dalam rangka memenuhi kehidupan masyarakatnya. Pelayanan publik harus mengacu dandidukung oleh undang – undang dan regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi dasar dalam penyelenggaraanya. Pelayanan publik tidak hanya diselenggarakan oleh institusi pemerintahan saja, tetapi juga diselenggrakan oleh pihak non pemerintah (swasta).

Pelayanan dalam pemerintah (*government service*) yaitu dapat dimaknai sebagai “ *the delivery of a service by a government agency using itsnown employees*” dengan kata lain bahwa pelayanan dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh agen pemerintah yaitu melalui pengawainya. Selain itu, sektor publik adalah penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh institusi pemerintahan, misalnya seperti bandan – bandan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, PLN, RSUD, dan lain sebagainya.²² Penyelenggaraan layanan publik ini bertujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pelaksanaan layanan publik harus bersifat professional dalam menjalankan fungsinya. Dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 yaitu tentang pelayanan publik menjadi dasar dalam pelayanan publik yang baik. Namun dalam pandangan islam pelayanan public merupakan cerminan prilaku dari akhlak terpuji. Dalam islam, al - Quran menyuruh manusia untuk berbuat baik kepada orang lain sebagaimana firman Allah dalam al Quran surat Al – Qashash ayat 77 Allah berfirman:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: *Dan carilah pada apa yang telah Allah anugrahkan kepadamu (kebagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di*

²¹Dwiyanto, Agus. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kloraboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. (2015), h 114.

²²Savas, E.S. “Privatization: “The Key Better Overnment”. *New jersey*: Chatam House Publisher. (1987.) h 72

(muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang – orang yang berbuat kerusakan.

Dalam tafsiran ayat diatas bahwasanya setiap manusia termotivasi berkerja secara profesional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai beban pekerjaanya. Ketimpangan tersebut dapat dirasakan oleh pendidik dan tenaga kependidikan. Maka dari itu sebagai muslim yang baik meyakini bahwa pendapatan dari pekerjaan yng kurang tersebut akan ditutup oleh Allah dengan balasan yang lebih baik dari materi. Dalam konteks pendidikan, pengelola lembaga pendidikan harus selalu mencari solusi alternatif dalam meningkatkan kesejahteraan pengawainya. sikap ihsan dalam pelayanan pendidikan harus dilandasi dengan ilmu manajemen layanan yang benar. Dalam konsep teoritis manajemen publik ini dapat meliputi seluruh aspek yang berkaitan dengan pengelolaan – pengelolaan sektor – sektor dalam layanan publik. Sehingga dalam hal ini, manajemen lanyanan publik dapat diartikan yaitu sebagai wadah pengelolaan sektor-sector pulik yang dilakukan oleh instusi *public* (pemerintahan), baik terkait aspek perencanaan, pengelolaan, pengendalian strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran dan lain sebagainya²³.

Pengertian dari konsep teoritis pelayanan publik adalah suatu serangkaian acara yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undang masyarakat Indonesia²⁴. Ada beberapa konsep teoritis terkait dalam layanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Konsep transparansi yaitu pelayanan publik ini bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua kalangan yang membutuhkan dan sediakan secara memadai sehingga mudah dan dapat dimengerti.
2. Konsep akuntabilitas yaitu seluruh kegiatan pelayanan dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang undang.
3. Konsep kondisional yaitu pelayanan publik ini dapat dilayani sesuai konsidi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap memegang teguh pada prinsip efensiensi dan efektivitas.

²³MSi. Dr. Iwan Satibi, “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik,” *Unpas Press*, 2012, 234–54.

²⁴Fauzi, “Bab II Landasan Teori Tentang Pelayanan,” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1699.

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

4. Konsep partisipatif yaitu dimana pelayanan publik dapat mendorong peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan kemauan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Konsep kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam artian tidak ada perbedaan suku, ras, agama, gender, golongan, maupun status ekonomi.
6. Konsep dalam keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi atau penerima pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban masing masing²⁵.

Penyelenggaraan Pelatihan Pelayanan

Penyelenggara pelayanan publik adalah pihak yang bertugas menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat, seperti barang, jasa, dan pelayanan administratif. Mereka bisa berupa lembaga negara, perusahaan daerah, organisasi independen, dan lainnya. Tujuan utama penyelenggara pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mewujudkan keadilan dan pemerataan akses, meningkatkan daya saing bangsa, dan mendukung pembangunan nasional.²⁶ Agar tercapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik harus bekerja berdasarkan prinsip-prinsip yang jelas, seperti mudah dipahami, terbuka, akuntabel, efektif, efisien, adil, dan manusiawi. Penyelenggara pelayanan publik memiliki peran penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk mengawasi dan memberikan masukan agar penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan optimal.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan

²⁵Firnindya, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menggunakan ' Apapo ' Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta," 2019, 8–18.

²⁶Christova Hesti Wardhani, Sumartono Sumartono, and Muhammad Makmur, "Manajemen Penyelenggaraan Program Pelatihan Masyarakat (Studi Di Balai Besar Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kementerian Dalam Negeri Di Malang)," *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora* 18, no. 01 (2015): 21–30, <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2015.018.01.3>.

pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.²⁷

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai Tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.²⁸ Kementerian Pertahanan salah satu kementerian yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang informasi pertahanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat,

²⁷Budi Santoso, *Skema Dan Mekanisme Pelatihan*, 1st ed. (jakarta: yayasan terumbu karang indonesia, 2010).

²⁸Asep Suparman, "Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Wawasan Hukum* 29, no. 02 (2013): 852.

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

sehingga pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Biro Humas Setjen Kemhan sebagai leading sector memberikan kuesioner kepada masyarakat untuk diisi melalui Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik (Ditjen Strahan, Ditjen Pothan, Pusrehab dan Biro Humas Setjen Kemhan).

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1). Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan dalam Pasal 4 ayat (1) bahwa Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan menurut Undang-undang Dasar. Berdasarkan ketentuan tersebut maka penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan yang dilaksanakan oleh Presiden dalam negara kesatuan Republik Indonesia merupakan bentuk sentralisasi yang berarti seluruh bidang-bidang pemerintahan diselenggarakan oleh pemerintah pusat. Di sisi lain dikenal pula penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan yang tidak hanya dijalankan oleh pemerintah pusat tetapi diselenggarakan oleh pemerintahan daerah dalam bentuk desentralisasi.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam bentuk desentralisasi berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberi wewenang kepada pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Desentralisasi dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memerhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, oleh karena itu menjadi tanggung jawab daerah pula dalam mewujudkan tujuan nasional.

Entitas Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan regulasi yang berlaku, penyelenggara pelayanan publik dikategorikan menjadi beberapa entitas, yaitu UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (2):

- 1) Lembaga Penyelenggara Negara meliputi; a) Lembaga Negara: Contohnya Komisi Pemilihan Umum (KPU), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI). b) Aparatur Negara: Kementerian, Lembaga Non Kementerian, Pemerintah Daerah, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- 2) Korporasi: Didirikan oleh negara atau daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik, seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
- 3) Lembaga Independen: Dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, seperti Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).
- 4) Badan Hukum Lain: Dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Prinsip Fundamental Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan prinsip-prinsip fundamental berikut (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 3):

- 1) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik harus mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, prosedur, biaya, dan jangka waktu penyelesaiannya dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
- 3) Kepastian Hukum: Pelayanan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas dan mudah dipahami.
- 4) Keterbukaan: Penyelenggara pelayanan publik wajib membuka informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.
- 5) Akuntabilitas: Penyelenggara pelayanan publik wajib mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

- 6) Keefektifan: Penyelenggaraan pelayanan publik harus diselenggarakan secara efektif dan efisien.
- 7) Efisiensi: Penyelenggaraan pelayanan publik harus diselenggarakan dengan menggunakan sumber daya yang minimal untuk mencapai hasil yang maksimal.
- 8) Keadilan: Pelayanan publik harus diselenggarakan secara adil dan tidak diskriminatif.
- 9) Kemanusiaan: Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan.
- 10) Kesamaan: Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang.²⁹

Pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 5):

- 1) Penyelenggara pelayanan public
- 2) Aparat pengawas fungsional: Contohnya pengawas internal di lingkungan kementerian/lembaga, inspektorat daerah, dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP).
- 3) Masyarakat: Melalui pengaduan atau laporan kepada penyelenggara pelayanan publik atau kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

Sanksi Pelanggaran

Penyelenggara pelayanan publik yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam undang-undang dapat dikenai sanksi (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 34):

- 1) Teguran lisan
- 2) Teguran tertulis
- 3) Pembekuan izin
- 4) Pencabutan izin

²⁹Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)," *Dedikasi* 22, no. 2 (2021): 105, <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>.

5) Ganti rugi

Pengawasan Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik "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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan *public*. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan hak publik atas barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah ataupun lembaga lain yang memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.³⁰ Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan *public* perlu diadakannya pengawasan dengan fokus utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Arifin & Hadi W 2018, dalam bukunya "Dasar-dasar Manajemen Publik", pengawasan (*controlling*) adalah aspek manajemen yang berkaitan dengan proses mengukur kinerja terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa aktivitas yang dilakukan, termasuk metode dan peralatan yang digunakan, sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.³¹ Menurut Nur Ina Sholeha .et all, pengawaasan dalam konteks layanan publik di bagi menjadi dua jenis berdasarkan cara pelaksanaannya yaitu:

1. **Pengawasan langsung**, yaitu tindakan pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin atau lembaga pengawas dengan cara melakukan pemeriksaan langsung terhadap objek yang sedang diawasi.
2. **Pengawasan tidak langsung**, yaitu pengawasan yang dilakukan tanpa perlu mendatangi objek yang diawasi secara langsung dilakukan melalui pemeriksaan laporan yang diterima, baik dalam bentuk lisan maupun tertulis.³²

Kemudian untuk melakukan kegiatan dalam pengawasan pelayanan *public* di perlukan adanya tahapan-tahapan dalam pengimplementasiannya adapun tahapan-tahapan tersebut menurut Hendrik Ros Dinar et all dalam bukunya yang berjudul "Pengawasan dan Advokasi pelayanan Publik" yaitu:

³⁰Duajdi, N., Tresiana, N., & Faedlulloh, D. 2019. Ilmu Administrasi Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu, 18(1)

³¹Betty Hikmah, "Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Di Kota Banjarmasin," 2020, 1–9.

³²dkk Sholeha, "Model Pengawasan Pelayanan P Ubluk OLeh OMBudsman RI Perwakilan Lampung (Studi T Entang PPDB Tingkat SMA Di P Rovinsi Lampung Tahun 2019)" 2 (2020).

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

1. Menentukan sektor layanan,

Menetapkan obyek pengawasan secara konkret akan mengarahkan pengawasan menjadi lebih terfokus dan mempermudah penyusunan instrumen karena dapat disesuaikan dengan karakteristik jenis layanan.

2. Menyusun instrument

dalam penyusunan instrumen pengawasan, tidak perlu dimulai dari awal, tetapi dapat merujuk pada instrumen-instrumen yang telah ada dan umum digunakan, seperti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), *Citizen Report Card* (CRC), *Community Led Monitoring* (CLeM), *User Based Survei* (UBS), *Mystery Shopper*, Audit Sosial, atau yang sejenisnya. Dalam penyusunan instrumen terdapat beberapa tahapan yang dapat dilakukan yaitu meliputi:

- a. Identifikasi permasalahan dan aspek pengawasan
- b. Pemetaan *actor*
- c. Penyusunan pertanyaan utama disetiap fokus pengawasan
- d. Menyusun kuisioner
- e. Menentukan cara pengumpulan data

3. Pelaksanaan pengawasan

Kegiatan pelaksanaan pengawasan dalam layanan publik meliputi beberapa Langkah yaitu:

- a. Persiapan
- b. Pelaksanaan
- c. Analisis temuan dan rekomendasi
- d. Penyusunan laporan

Dengan melakukan evaluasi pada setiap tahap pelaksanaan pengawasan, tim pengawasan dapat memastikan bahwa proses pengawasan berjalan dengan baik dan produktif, serta menghasilkan saran yang bermanfaat untuk meningkatkan layanan publik.

4. Penyebarluasan hasil pengawasan

Penyebaran hasil pengawasan bukan hanya tentang mencetak laporan dan membagikannya luas, tapi lebih fokus pada pihak yang diinginkan untuk memastikan mereka mengerti temuan utama dan rekomendasi. Ini adalah bagian

dari advokasi, bukan hanya publikasi, dan bisa dilakukan melalui berbagai cara seperti media, audiensi, diskusi publik, dan media sosial.³³

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan diatas, manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau suatu organisasi untuk bekerja sama dan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan dari organisasi. Unsur unsur yang ada dalam manajemen terdiri dari: *Man* (manusia), *money* (uang), *materials* (bahan), *machines* (mesin), dan *methods* (metode). Manajemen adalah proses menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam Islam, manajemen disebut sebagai al-tadbir atau pengaturan. Manajemen dilakukan oleh individu dan kelompok dengan menggunakan berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Pelayanan publik merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan harus dilakukan secara profesional. Manajemen pelayanan publik melibatkan tindakan jangka panjang dan jangka pendek untuk mengatasi permasalahan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Survei pelayanan publik dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan. Unit Pelayanan Publik bertugas menyediakan informasi dan memantau efektivitas pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Goffar. Dosen Tetap Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) At-Taqwa Bondowoso.. "35 Manajemen Dalam Islam (Perspektif Al- Qur'an Dan Hadits) Oleh : Abdul Goffar," 2018, 35–58.
- Aditama, Roni Angger. *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi*. Kepanjen: aepublishing, 2020.
- Dr. Iwan Satibi, MSi. "Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik." *Unpas Press*, 2012, 234–54.
- E.mulyasa. *MANajemen Berbasis Sekolah, Cet I*. Bandung: Pt. Remaja Rasindo, 2002.
- Fattah, Nanang. *Landasan Manajemen Pendidikan, Cet I*. Bandung: Pt. Remaja Rosda Karya, 1999.

³³Hendrik Rosdinar, Agus Salim, and Riza Imaduddin Abdali, *Buku Saku Pengawasan Dan Advokasi Advokasi Pelayanan Publik, Yappika-ActionAid*, 2020.

KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN *LITERATURE REVIEW*

- Fauzi. "Bab II Landasan Teori Tentang Pelayanan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1699.
- Firindya. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menggunakan 'Apapo' Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta," 2019, 8–18.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22, no. 2 (2021): 105.
- Gesi Burhanudin, Laan Rahmat, Lamaya Fauziyah. "Manajemen Dan Eksekutif." *Manajemen* 3, no. 2 (2019): 51–66. Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Barat: Rajawali Pers, 2017.
- Hikmah, Betty. "Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Di Kota Banjarmasin," 2020, 1–9.
- Lukman Ali dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet II*. Jakarta: Balai Pustaka, 1997.
- Nawawi, Khadari. *Administrasi Pendidikan, Cet VI*. Jakarta: Jaha, Masagung, 1993.
- Purwito, Mujiono Edi, Sobirin Sobirin, and Ahmad Asrof Fitri. "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor." *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 9, no. 2 (2022): 389–402.
- Rochmad, Oleh Abu, Maulana Shaivudi, and Reza Widhar Pahlevi. "Implementasi Knowledge Management System Pada Umkm Di Kota Salatiga (Studi Kasus Pak Kun Frozen Food Dusun Ngepos)." *Bisnis Dan Akuntansi* 2, no. 4 (2023): 453–62.
- Rosdinar, Hendrik, Agus Salim, and Riza Imaduddin Abdali. *Buku Saku Pengawasan Dan Advokasi Advokasi Pelayanan Publik. Yappika-ActionAid*, 2020.
- Ruhaya, Besse. "Fungsi Manajemen Terhadap Pendidikan Islam." *Jurnal Risalah* Vol. 7 No. (2021): 4–7.
- Santoso, Budi. *Skema Dan Mekanisme Pelatihan*. 1st ed. jakarta: yayasan terumbu karang indonesia, 2010.
- Sholeha, dkk. "Model Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung (Studi Tentang PPDB Tingkat SMA Di Provinsi Lampung Tahun 2019)" 2 (2020).
- Sudrajat, Deny. *Manajemen Administrasi Perkantoran Teori Dan Praktek*. Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2023.

- Suparman, Asep. "Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Wawasan Hukum* 29, no. 02 (2013): 852.
- Syafaruddin & Nurmawati. *Pengelolaan Pendidikan Pengembangan Ketrampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif*. Medan: Perdana Publishing, 2011.
- Syarafuddin. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat: Ciputat prees, 2005.
- Thoha, Miftah. *Kepemimpinan Dalam Manajemen, Cet II*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995.
- UI, Tim Dosen administrasi Pendidikan. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Wardhani, Christova Hesti, Sumartono Sumartono, and Muhammad Makmur. "Manajemen Penyelenggaraan Program Pelatihan Masyarakat (Studi Di Balai Besar Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kementerian Dalam Negeri Di Malang)." *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora* 18, no. 01 (2015): 21–30.
- Widiana, Muslichah Erma. *Pengantar Manajemen*, 2020.
- Winardi. *Asas Asas Manajemen, Cet III*. Bandung: Alumni, 1993.
- Yayat M. Herujito. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo, 2001.