

## Strategi Manajemen Layanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kab. Labuhanbatu Utara

**Mutiara Ritonga**

*Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

**Corresponding Author:** [Mutiarrantonga81@gmail.com](mailto:Mutiarrantonga81@gmail.com)

### ABSTRACT

#### ARTICLE INFO

*Article history:*

Received

26 November 2021

Revised

03 Desember 2021

Accepted

13 Desember 2021

Manajemen Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan Penelitian ini adalah untuk: (1) Mengetahui Strategi yang diterapkan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, (2) Mengetahui manajemen layanan yang diterapkan oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan Masyarakat. Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pembuatan SOP yang jelas, pelayanan yang ramah, setulus hati, tidak bertele-tele, fokus, melayani tepat waktu, dan menerima kritik dan saran dari masyarakat. Manajemen layanan yang diterapkan dalam Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat berorientasi pada kepuasan masyarakat, dengan cara membuat perencanaan layanan yang matang.

#### Kata Kunci

*Strategi, Manajemen Layanan, Kepuasan Masyarakat*

## PENDAHULUAN

Berangkat dari pandangan negara kesejahteraan, pemerintah mempunyai peran yang cukup besar tidak lagi hanya membuat dan mempertahankan hukum namun lebih luas lagi yaitu menyelenggarakan kepentingan umum dalam mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya (Anggraeni, 2014). Manajemen strategis dapat dikatakan membicarakan hubungan antara organisasi dan lingkungannya, baik lingkungan internal maupun eksternal. Lingkungan organisasi akhir-akhir ini tidak saja semakin bergejolak mengalami perubahan, namun juga saling berhubungan secara lebih erat. Hal tersebut menuntut organisasi untuk berpikir strategis, mampu menerjemahkan inputnya menjadi strategi yang efektif, serta mengembangkan alasan yang diperlukan untuk meletakkan landasan bagi pelaksanaan strateginya. Kesemuanya diharapkan akan dapat memberikan petunjuk bagaimana menghadapi dan menanggulangi perubahan yang terjadi dalam lingkungan, bahkan memberi petunjuk pada para pimpinan agar mampu mengendalikan perubahan yang terjadi pada lingkungan tersebut, dan tidak sekedar bersikap memberikan reaksi terhadapnya (Nawawi, 2020).

Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan (Furqoni, 2014).

Konteks penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintah merupakan faktor utama dalam upaya pemenuhan hak masyarakat. Masyarakat selalu membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah. Bila mengacu pada Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan public meliputi : prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana - prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman tersebut memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas (Suardika & Budiharti, 2018).

Dalam upaya percepatan pencapaian tujuan pelayanan, pemerintah Indonesia terus melakukan perubahan berbagai regulasi, baik dengan menyederhanakan regulasi yang ada, maupun menyusun regulasi yang baru (Agustana dan Sandiasa, 2018). Di Indonesia, sebelum adanya proses reformasi terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja birokrasi, seperti terdapat kelambanan dalam pelayanan publik, adanya masalah suap dalam pelayanan izin, proses administrasi yang berbelit-belit, struktur organisasi yang gemuk yang cenderung tidak efisien, bahkan boros dalam pengelolaan anggaran. Patologi birokrasi di Indonesia nampaknya sudah termasuk dalam kategori sangat parah, karena telah menjankiti semua level dalam organisasi pemerintahan, baik di tingkat pusat, maupun di tingkat daerah, implikasinya adalah kinerja birokrasi dalam pelayanan publik belum memberikan kepuasan (satisfaction) masyarakat. Hasil survey Lembaga Transfaransi Internasional tahun 2017 menempatkan Indonesia pada urutan ke 129 dari 188 negara yang disurvei (Haning, 2018).

Strategi adalah pendekatan umum bersifat jangka panjang untuk mem pertahankan hidupnya suatu organisasi melalui meningkatkan daya saing secara berkelanjutan."Strategi selanjutnya dijabarkan menjadi pendekatan khusus jangka pendek atau langkah-langkah operasional yang disebut taktik Usman, 2013). Nanang Fattah & H. Mohammad Ali mendefinisikan strategi sebagai pemikiran secara konseptual, realistis dan komprehensih tentang langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Arifin, 2017). strategi merupakan model perencanaan yang secara eksplisit dikembangkan oleh para manajer dengan mengidentifikasi arah tujuan, kemudian mengemabangkan rencana tesebut secara sistematis dan terukur untuk mencapai tujuan (Permana, 2013).

Manajemen merupakan suatu proses yang sangat dibutuhkan dalam dunia

perusahaan, karena dalam proses manajemen terdapat langkah-langkah atau tahapan dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien (Nursam, 2017). Menurut Imam dalam bukunya yang berjudul *Kepemimpinan dan Keorganisasian*, ada beberapa peran dalam kepemimpinan, yaitu: mempengaruhi orang lain (karyawan/kelompok), Mengarahkan, memotivasi dan mengkoordinir tingkah laku orang lain (karyawan) atau kelompok, melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan (konsep relasi/relation concept), Sebagai penggugah semangat dan memberi inspirasi karyawan. Menurut George R.Terry, fungsi manajemen berfungsi sebagai *planning* (perencanaan), *organizing*, *actuating* (menggerakkan). *Controlling* (Ihsan, 2017).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supatmi, 2019). Lovelock dalam Tjiptono (2004) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi (Tuerah & Mananeke, 2015).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut (Rezha, dkk, 2015) .

Kepuasan pelanggan adalah respon perilaku yang ditunjukkan seorang pelanggan dengan membandingkan antara kinerja dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas dan begitu sebaliknya (Irawan, 2017). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Suadi, 2019).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih

menekankan makna. Di sini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Karena penelitian ini mengeksplor fenomena proses pelayanan administrasi Pd. Pontren. Selain itu penelitian ini juga bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kab. Labuhanbatu Utara Bag Pd. Pontren Dusun VIII Simpang Siranggong Desa, Jln Lintas Sumatera

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan orang yang paham betul mengenai apa yang sedang diteliti. Lebih tegas Moleong mengatakan bahwa subjek penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Barowi & Suwandi, 2008). Penelitian yang diambil adalah Kasi Pd. Pontren, Staff Pd. Pontren dan salah satu Madrasah yang berada di bawah naungan Pd. Pontren Labuhanbatu Utara

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpululan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data sehingga peneliti mampu mendapatkan data secara standar sesuai dengan teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian kualitatif peneliti ingin pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participation observation), wawancara mendalam (in depth interview), dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data tersebut merupakan ciri khas dari penelitian kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Strategi yang diterapkan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

Sebagaimana kita ketahui bahwasanya strategi itu penting dalam menjalankan suatu organisasi agar visi misi dan tujuan dapat berjalan dengan lancar. Begitu juga yang dilakukan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Kab. Labuhanbatu Utara

“ Strategi yang kami gunakan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat adalah strategi transparansi mbak, jadi tidak ada yang ditutup-tutupi antara kami dan masyarakat, seperti halnya masalah dana bos, seberapa dana yang kita terima untuk dibagikan kepada pesantren segit jga yang kita berikan kepada mereka, hal ini juga menambah kepercayaan masyarakat kepada kami ”

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh mereka yang membutuhkan. Transparansi dapat diketahui banyak pihak mengenai pengelolaan keuangan daerah dengan kata lain segala tindakan dan kebijakan harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan diketahui oleh umum (Salle, 2016). Bukan hanya

transparansi, Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kab. Labuhanbatu Utara juga mengatakan bahwasanya strategi yang di gunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan cara melayani sesuai SOP yang berlaku.

“selain menggunakan strategi transparansi saya dan para staf melayani masyarakat sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan mbak agar segala pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan semaksimal mungkin”

Hal ini juga dikatakan oleh staf Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yang mengatakan bahwa:

“Layanan yang baik dan bagus harus memerlukan SOP agar kami sebagai pelayanan dapat melayani dengan baik dan tidak acak-acakan, karena kita melayani harus dengan aturan-aturan yang jelas agar masyarakat yang kita layani juga senang dan merasa nyaman”

## **2. Manajemen layanan yang diterapkan dalam Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren guna meningkatkan kepuasan masyarakat.**

Manajemen layanan yang diterapkan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren tidak lain sesuai dengan fungsi manajemen, yang pertama harus adanya perencanaan yang baik, dengan adanya perencanaan yang baik tentunya akan menghasilkan pelayanan yang baik juga, lalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan visi misi dari kementerian agama dan menjalankan tugas sesuai dengan regulasi yang ada, regulasi adalah suatu cara agar staf menjalankan pekerjaan sesuai dengan aturan-aturan yang ada, maka dibuatlah jobdis, jadi seluruh staf bertanggung jawab atas masing-masing pekerjaannya sesuai dengan jobdis nya masing-masing.

Adapun contoh layanan yang sudah diberikan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren kepada masyarakat adalah layanan rekomendasi contohnya seperti rekomendasi bantuan lembaga, rekomendasi belajar keluar negeri, dls. layanan pengajuan perizinan seperti informasi syarat pendirian TPQ, Madin, dan Pesantren, informasi syarat pemtakhiran ijin operasional TPQ, Madin, Pesantren dan Majelis Taklim. Layanan data, seperti layanan permintaan data TPQ, Madin Pesantren dan Majelis Taklim. Lalu menerapkan lima nilai budaya kerja yang ada di kementerian agama antara lain : Integritas, Profesionalitas, Inovasi Tanggung jawab, dan Keteladanan, setiap staf harus melayani masyarakat juga dengan mengacu pada lima nilai kerja tersebut agar pelayanan yang di lakukan juga memuaskan dan tidak membuat para masyarakat kecewa, yang terakhir yang di lakukan adalah evaluasi, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren juga melakukan evaluasi dengan melaporkan kegiatan yang sudah di laksanakan kepada Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren baik itu lapran secara lisan maupun tulisan, pelaksanaan evaluasi dilaksanakan minimal seminggu sekali dan maksimal satu bulan sekali, hal ini tidak lain untuk mengembangkan lagi tingkat pelayanan yang ada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

## KESIMPULAN

Strategi sangat penting dalam menjalankan administrasi untuk memberikan kepuasan pada masyarakat. Strategi yang diterapkan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pembuatan SOP yang jelas, pelayanan yang ramah, setulus hati, tidak bertele-tele, fokus, melayani tepat waktu, dan menerima kritik dan saran dari masyarakat. Manajemen layanan yang diterapkan dalam Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat berorientasi pada kepuasan masyarakat, dengan cara membuat perencanaan layanan yang matang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus salle 2016 "Makna Transparansi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah", Jurnal Kajian EkonoMo dan Keuangan Daerah, Vol 1 No 1
- Andri Irawan, Esi Fitriani Komara Desember 2017 "Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung", Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, Vol 1 No 2
- Basrowi dan Suwandi. Memahami Penelitian Kualitatif. (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2008). Hlm. 188.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto 2015 "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)", Jurnal Administrasi Publik, Vol 1 No 5
- Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, Hendra N. Tawas Desember 2015 "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa", Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol 3 No 4
- Gede sandiasa dan Putu agustana 2018 "Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah", Jurnal Administrasi Publik, Vol 03 No 01
- <https://core.ac.uk/reader/200764660> Di akses pada 09 02 2020
- <https://eprints.uny.ac.id/14815/3/BAB%20III.pdf>, Di akses pada 09 02 2020
- Husaini Usman, Nuryadin Eko Raharjo 2013 "Strategi Kepemimpinan Pembelajaran Menyongsong Implementasi Kurikulum 2013", Jurnal Ilmiah Pendidikan, No 1
- Ida Bagus Suardika, Nelly Budiharti, AdyUtomo Februari 2018 "Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang", Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol 4 No 1
- M. Ihsan Dacholfany januari - Juni 2017 "Inisiasi Strategi Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia Islami Di Indonesia Dalam Menghadapi Era Globalisasi", Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam, Vol 1 No 1

- Mohammad Thahir Haning Juni 2018 *"Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik"*, Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, Vol 4 No 1
- Muhammad Arifin Maret 2017 *"Strategi Manajemen Perubahan Dalam Meningkatkan Disiplin Di Perguruan Tinggi"*, Jurnal EduTech, Vol. 3 No. 1
- Muhammad Furqoni 2014 *"Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo"*, Jurnal Mahasiswa Unesa, Volo 2 No 3
- Muhammad Nawawi November 2020 *"Memperkuat Manajemen Strategis Dengan Pengukuran Kinerja Dalam Perusahaan Manufaktur"*, STIE Trisna Negara,
- Nasrullah Nursam Oktober 2017 *"Manajemen Kinerja"*, Journal of Islamic Education Management, Vol 2 No 2
- Ni Luh Supatmi Juli 2009 *"Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan"*, Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis, Vol 4 No 2
- Restiawan Permana Juni 2013 *"Strategi Komunikasi Dakwah Band Wali dalam Lagu Cari Berkah"*, Jurnal Komunikasi Islam, Vol 3 No 1
- Suadi Maret 2019 *"Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur"*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, Vol 1 No 2
- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitaatif, Kuantitatif, dan R&D. (Bandung : Alfabeta, 2016). Hlm. 224
- Tyas Dian Anggraeni Desember 2014 *"Menciptakan Sistem Pelayanan Publik Yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Pemberantasan Korupsi"*, Jurnal Rechts Vinding, Vol 3 No 3

---

**Copyright Holder :**

© Name. (2021).

**First Publication Right :**

© **ALACRITY : Journal Of Education**

**This article is under:**



Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional