

**PELAKSANAAN FUNGSI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT MORAMO UTARA
KABUPATEN KONAWE SELATAN**

ICE TRIBUANA PUTRI

H.Amir

Sartono

Icetribulanaputri@gmail.com

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS HALU OLEO
KENDARI
2018**

ABSTRAK

Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan dan kendala-kendala apakah yang menghambat pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan informan penelitian adalah aparatur kecamatan dan warga masyarakat yang dianalisis dengan analisis deskripsi kualitatif.

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan antara lain (1) Pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan dilakukan melalui pelaksanaan perencanaan pekerjaan, pengorganisasi pekerjaan, pengarahan pekerjaan dan pengawasan pekerjaan untuk mencapai hasil kerja yang teratur. (2) Kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan selama ini adalah kendala dalam pengetahuan tentang fungsi manajemen, kemampuan kerja, keterampilan dan pengalaman kerja yang diatur dengan fungsi manajemen dimana sebagai pegawai menggunakan kebiasaan kerja untuk melayani masyarakat dan pelayanan menjadi tidak efektif karena tidak adanya perencanaan pekerjaan, pengorganisasi pekerjaan, pengarahan pekerjaan dan pengawasan pekerjaan yang baik.

Kata kunci : Fungsi Manajemen, pelayanan

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan jasa yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun perusahaan swasta dalam bidang jasa. Pekerjaan pelayanan ini tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan (Sugianto, 2008: 42). Rasa dari pelayanan tersebut adalah kepuasan sehingga pelayanan yang baik dapat diukur dari kepuasan yang diterima oleh para pengguna pelayanan tersebut.

Pelayanan dilakukan secara berbeda-beda oleh para pelaku pelayanan sesuai dengan visi dan misi organisasi kerja, baik swasta maupun pemerintah. Pelayanan pada sektor pemerintahan dilakukan dalam bentuk pelayanan sosial dan pelayanan administrasi publik. Pelayanan sosial diimplementasikan dalam kegiatan-kegiatan sosial di masyarakat sementara pelayanan administrasi adalah pelayanan terkait surat dan dokumen seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan surat-surat lainnya yang biasa dilakukan pada kantor kecamatan. Namun demikian kegiatan pelayanan tersebut harus diikuti dengan penerapan fungsi manajemen. Menurut Winardi (2010: 91) fungsi manajemen adalah fungsi-fungsi yang ditempatkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara teratur. Fungsi-fungsi manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan?.
2. Kendala-kendala apakah yang menghambat pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan?.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.
2. Kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan diharapkan agar bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai bahan masukan dalam peningkatan pengetahuan tentang fungsi manajemen
 - b. Sebagai bahan masukan untuk mempeleajari pelaksanaan fungsi manajemen bagi organisasi pemerintahan

- c. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ada relevansi dengan penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
- a. Sebagai bahan masukan bagi organisasi kerja untuk melaksanakan fungsi manajemen dalam mencapai tujuan kerja.
 - b. Sebagai bahan masukan bagi kantor Camat Moramo Utara dalam melaksanakan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat.
 - c. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk melaksanakan fungsi manajemen pekerjaan dan pelayanan masyarakat.

1.5. Rungkap Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada kantor Camat Moramo Utara dibatasi pada pelaksanaan fungsi manajemen. Fungsi manajemen dalam penelitian ini diadopsi dari pendapat Terry (2006: 56) yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelaksanaan

Pelaksanaan berasal dari kata laksana yang berarti bautan, sifat, dan tanda. Ditambah awalan pe- dan akhiran -an yang berfungsi membentuk kata benda menjadi pelaksana. Sedangkan, dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh Poerwadarmita, mengemukakan batasan mengenai pelaksanaan tersebut dengan terlebih dahulu mengemukakan pengertian pelaksanaan. Pelaksana adalah orang yang mengerjakan atau melakukan rencana yang telah disusun. Sedangkan pelaksanaan adalah perihal (perbuatan, usaha) melaksanakan rancangan. Berdasarkan batasan dikemukakan oleh Purwadarmita diatas, maka jelas dapat dibedakan antara pengertian pelaksanaan adalah perbuatan yang dilakukan oleh pelaksana. Jadi, dengan demikian pengertian tersebut diatas mempunyai arti yang berbeda namun keduanya berasal dari kata laksana. Sedangkan pengertian pelaksanaan menurut Winardi (2010:72) sebagai berikut: Usaha-usaha yang dijalankan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, dimana pelaksanaannya, kapan waktunya dimulai dan berakhir, dan bagaimana cara dilaksanakan.

2.2. Konsep Manajemen

2.2.1. Pengertian Manajemen

Pengertian manajemen secara harfiah dan uraian khusus tentang pendapat para ahli, Manajemen sendiri belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15)

Secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli. Manajemen menurut G.R. Terry adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 2001:3)

2.2.2. Fungsi Manajemen

Robins dan Coulter (2012:9) menjelaskan tentang fungsi inti dari manajemen mencakup 4 hal yaitu, *Planning, Organizing, Leading* dan *controlling*. *Planning* yaitu fungsi manajemen yang melibatkan penetapan tujuan, membangun strategi atau mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan aktivitas. *Organizing* adalah fungsi manajemen yang melibatkan mengatur dan membuat struktur pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. *Leading* adalah fungsi manajemen yang melibatkan bekerja dengan dan melalui orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi. *Controlling* adalah fungsi manajemen yang melibatkan pengawasan, perbandingan, dan pengoreksian performakerja.

2.3. Konsep Pelayanan

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menujupubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

2.4. Pengertian Publik

Menelusuri arti pelayanan dan tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norm yang merasamemiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5). Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

2.5. Konsep Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi

uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya” (Dwiyanto, 2005:141-145).

2.5.1. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006:47)

2.5.2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengankondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetapberpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harusdiupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ibrahim, 2008 : 19-20)

2.5.3. Indikator Pelayanan Publik

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Transparan,

2. Akuntabilitas,
3. Tangible,
4. Partisipatif,
5. Ketepatan Layanan,
6. Kecepatan Layanan,
7. Kesederhaan,
8. Kesamaan hak, dan
9. Keseimbangan hak dan kewajiban. (Sinambela, 2006:6)

2.6. Kerangka Pikir

Pelaksanaan pekerjaan dalam pemerintahan khususnya pada satuan kerja perangkat daerah dengan fokus pekerjaan untuk pelayanan masyarakat (*public service*). Masyarakat Kecamatan Moramo Utara menggunakan jasa kantor Camat Moramo Utara untuk memperoleh pelayanan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat keterangan dan dokumen lainnya.

Menurut Sinambela (2006: 6) kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur transparansi yaitu melayani secara terbuka dan jujur, akuntabilitas (melayani dengan penuh tanggung jawab), Tangible (melayani dengan barang bukti yang terlihat seperti fasilitas kerja dan sebagainya), partisipatif (melayani dengan kebersamaan dan suka rela) dan ketepatan layanan (melayani dengan tepat sesuai waktu dan permintaan masyarakat) Berdasarkan hal tersebut maka perlu ada kajian untuk dapat memperjelas fungsi pengawasan yang dilakukan agar pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Camat Kecamatan Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan. Lokasi ini menjadi salah satu penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan administrasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Waktu penelitian ini dimulai sejak bulan Januari – Februari 2018.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa yang berupa fenomena atau gejala sosial yang terjadi yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori (Komariah, 2010: 22). Pelajaran dari pelaksanaan fungsi manajemen.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. (Sugiyono, 2013: 6). Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen yang dibekali dengan pemahaman terhadap lokasi penelitian yang diteliti dan konsep pengembangan sumber daya manusia yang relevan untuk mendukung pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.

3.3. Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 6 orang informan yang terdiri dari 6 orang yaitu Camat, Sekretaris, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pemerintahan, 2 orang tokoh masyarakat. Penentuan informan ini disesuaikan dengan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan pada Kantor Camat Moramo Utara menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan, menurut Miles dan Huberman (1994: 212) merupakan proses pengumpulan data dari hasil pengamatan atau melihat langsung fenomena-fenomena yang ada kaitannya dengan tujuan penelitian yang akan dicapai. Observasi dalam penelitian ini dilakukan pada setiap unit kerja yang ada pada Kantor Camat Moramo Utara.

2. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang bersifat terbuka dan dilakukan kepada informan yang telah ditetapkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan prosedur pengumpulan data berdasarkan data-data yang telah didokumentasikan atau disimpan sebagai arsip di dalam Kantor Camat Moramo Utara.

3.5. Keabsahan Data

Untuk mengecek keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Triangulasi data yakni pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data data itu (Moleong, 2010: 330), sedangkan menurut Sugiyono (2013: 238) triangulasi dalam pengujian *credibilitas* (kepercayaan) ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi terbagi menjadi 3 yaitu :

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu peneliti melakukan pengecekan data yang digunakan dapat penelitian ini berdasarkan sumber data yang diperoleh dari kantor Camat Moramo Utara (Sugiyono, 2013: 238).

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik yaitu peneliti melakukan pengecekan data berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2013: 239).

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu yaitu peneliti melakukan pengecekan data berdasarkan waktu pelaksanaan pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2013: 238) melaksanakan pengumpulan data berdasarkan waktu dibagi menjadi pengumpulan

data primer atau pengumpulan data langsung dari objek penelitian dan waktu pengumpulan data sekunder yang dilakukan dalam penelitian ini.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian kualitatif adalah analisis deskriptif kualitatif. Secara operasional teknik analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan sebagaimana model teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994:218) adalah:

a. Pengumpulan data

Pada bagian ini, penulis melakukan observasi dan pengumpulan data melalui wawancara, serta dokumentasi dari informan yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

b. Reduksi data

Pada bagian ini, penulis melakukan proses pemilihan, penyederhanaan klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data di lapangan. Reduksi dilaksanakan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan data dan menelusuri tema yang tersebar untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.

c. Penyajian data

Pada bagian ini penulis melakukan penyusunan informasi dari para informan menjadi pernyataan yang berhubungan dengan tujuan penelitian yang akan disajikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpecah dan terpisah diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan.

d. Menarik kesimpulan

Pada bagian ini penulis melakukan perbaikan data dan informan untuk tujuan interpolasi dan penyajian data dilakukan pada setiap tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif dengan hal-hal yang khusus (*spesifik*) sampai kepada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum (*general*). (Miles dan Huberman, 1997:187) dimodifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan pada Kantor Camat Moramo Utara tentang pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat. Namun demikian perlu dijelaskan lebih dahulu kondisi administratif, geografis dan demografis dari pemerintahan Kecamatan Moramo Utara.

Wilayah Administrasi Kecamatan Moramo Utara terdiri atas 5 desa, yaitu Kelurahan Bende, Kelurahan Moramo Utara, Kelurahan Anaiwoi, Kelurahan Wowawanggu dan Kelurahan PondambeaLuas wilayah daratan Kecamatan Moramo Utara sebesar 6,71 km² atau 2,50 % dari luas daratan Kota Kendari. Luas wilayah menurut kelurahan sangat beragam. Kelurahan Moramo Utara merupakan

wilayah kelurahan yang paling luas, kemudian menyusul Kelurahan Bende, Kelurahan Wowawunggu, Kelurahan Pondambea, dan Kelurahan Anaiwoi

4.2. Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Pada Kantor Camat Moramo Utara

Pelaksanaan kegiatan pada Kantor Camat Moramo Utara mengikuti konsep-konsep manajemen terutama fungsi manajemen untuk melaksanakan pekerjaan secara teratur dan terarah walaupun ada sebagian pegawai yang belum dalam melaksanakan fungsi manajemen itu dengan baik. Fungsi manajemen dalam penelitian ini diadopsi dari pendapat Terry (2006) yang membagi fungsi manajemen menjadi 4 bagian besar yaitu perencanaan, pengorganisasi, penggerakan dan pengawasan sehingga hasil pekerjaan yang diharapkan dapat tercapai, namun demikian semua itu tergantung kepada kemampuan kerja, keterampilan, dan pengalaman kerja pegawai dalam mengikuti pekerjaan dengan melaksanakan fungsi manajemen dengan baik.

4.3. Kegiatan Pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Moramo Utara

Kegiatan yang dilakukan pada Kantor Camat Moramo Utara merupakan pekerjaan jasa publik untuk melayani masyarakat dan administrasi publik yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah di Kecamatan Moramo. Pelayanan public di Kantor Camat Moramo Utara tidak terlepas dari masalah kepentingan masyarakat. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Camat Moramo Utara mengatakan bahwa :

“pelayanan di Camat Moramo Utara dilaksanakan oleh masing-masing bagian sesuai dengan tupoksi yang ada pada bagian tersebut dan dipimpin oleh kepala bagi, ada berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan fungsional, pelayanan terpusat, pelayanan terpadu dan pelayanan gugus. Kami disini bekerja secara operasional, artinya bahwa kegiatan yang kamu lakukan bersifat perbuatan dalam melayani masyarakat di Kecamatan Moramo Utara ini agar mereka terlayani dengan baik khususnya dalam hal administrasi publik”(wawancara, 5 Februari 2018).

4.4. Kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.

Penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat. Pelaksanaan pekerjaan dapat terhambat jika pegawai tidak memiliki Pengetahuan kemampuan kerja, keterampilan dan pengalaman kerja. Kendala seperti ini terjadi karena kompetensi pegawai tidak tepat untuk pekerjaan yang dikerjakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan dilakukan melalui pelaksanaan perencanaan pekerjaan, pengorganisasi pekerjaan, pengarahan pekerjaan dan pengawasan pekerjaan untuk mencapai hasil kerja yang teratur.
2. Kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan masyarakat pada kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan selama ini adalah kendala dalam pengetahuan tentang fungsi manajemen, kemampuan kerja, keterampilan dan pengalaman kerja yang diatur dengan fungsi manajemen dimana sebagai pegawai menggunakan kebiasaan kerja untuk melayani masyarakat dan pelayanan menjadi tidak efektif karena tidak adanya perencanaan pekerjaan, pengorganisasi pekerjaan, pengarahan pekerjaan dan pengawasan pekerjaan yang baik.

1.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Untuk melaksanakan fungsi manajemen dengan baik, maka diharapkan adanya pemahaman dan pengetahuan pegawai terhadap fungsi manajemen itu agar dapat diterapkan dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Moramo Utara di masa mendatang.
2. Untuk mengatasi kendala yang diharapi pegawai dalam pelaksanaan pekerjaannya, maka camat dan sekretaris camat seharusnya dalam melaksanakan pengembangan pegawai dalam internal Kantor Camat Moramo Utara sehingga pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik di masa mendatang.
3. Sebaiknya pemerintah daerah memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman kerja dengan mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi agar dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Choliq, 2011. *Strategi Manajemen*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Arfandi, 2009 *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Makassa*. Makassar. Skripsi Universitas Bossowa.
- Daft, 2009. *TheStrategyProcess: Concepts, Context, and Cases(3rd Edition)*.PrenticeHallInternational,London.
- David, Fred R. 2010. *Strategic Management: A CompetitiveAdvantage Approach, Concepts and Cases (13th Edition)*.PrenticeHallInternational,London
- Dunn William,2003. Analisis Kebijakan Publik : Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta : Ghalia Ilmu.
- Gronroos, 2000. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta L Gramedia Pustaka Utama.

- GunturSetiawan 2004. *Impelemtasidalam BirokrasiPembangunan*. Jakarta; Balai Pustaka.
- Handoko T. Hani, 2004, *Manajemen Kepemimpinan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hasibuan, 2001. *Strategi Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Ibrahim,2008. *Strategi Pelayanan Sektor Publik*. Jakarta : Media Tama Persada.
- Kecamatan Moramo Utara Dalam Angka, 2015
- Keputusan MenteriNegara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun2003tentangPedomanUmumPenyelenggaraanPelayananPublik.
- Lukman,2000, *Kualitas Pelayanan*. Jakarta, Bina Aksara.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Majone dan Wildavsky, 2004. *Perilaku Organisasi Sektor Publik*. Edisi Pertama, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Miles dan Huberman, 1997. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong, 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rajawali Press.
- Napitupulu,2007. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Press.
- Nucholis, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- PressmandanWildavsky, 2002. *Manajemen Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- RobinsdanCoulter, 2012*Principles of Marketing12th Edition*. PrenticeHall
- Samsudin, 2006. *Manajemen*. Jakartya : Ghalia Ilmu.
- Santoso Sastropetro, 2008. *Pelaksanaan Pelatihan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian S.P, 2010. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Simamora,2001. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Grasindo.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan danImplementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Solichin, 2001. *Perencanaan Pembangunan*. Yogyakarta : Liberty.
- Subarsono, 2005. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Sudjono, 2010 *Implementasi kebijakan publik dalam melaksanakan pelayanan satu atap pada kantor Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Magelang*. Semarang : Skripsi Universitas Muhammadiyah.
- Sugianto, 2008. *Pengembangan Organisasi Kerja Sektor Publik*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung; Alfabeta.
- Stoner,Freeman,&Gilbert, 2005.*Services Marketing: People,Technology, Strategy*. Pearson, Australia
- Suryati, 2014. *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kadia Kota Kendari*. Kendari. Skripsi Univeristas Muhammadiyah.
- Tangkilian Hessel, 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Lukman Offset.
- Terry, G.R, 2006. *Manajemen*. Jakarta : Bina Aksara.
- Umar Husein, 2005*Pengantar Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Usman, 2002. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Winardi, 2010. *Manajemen*. Jakarta : Ghalia Ilmu.