

PERANAN MANAJEMEN PERENCANAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEKRETARIATAN PADA KANTOR CAMAT HILIRAN GUMANTI KABUPATEN SOLOK

Hane Johan¹⁾, Helendra²⁾

¹⁾ Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

²⁾ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi El Hakim

hanejohan@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research [is] 1. To know how role of planning management in improving the quality of service of secretariat [at] Office Sub-Regency Chief Fistula of Gumanti Sub-Province of Solok 2. To know constraints what met in role of planning management in improving the quality of service of secretariat [at] Office Sub-Regency Chief Fistula of Gumanti Sub-Province of Solok. As for this research internal issue formula [is] 1. How Role Of Management Planning In Improving the Quality Of Service Of Secretariat [At] Office Sub-Regency Chief Fistula of Gumanti Sub-Province of Solok 2. Any kind of constraint met in Role Of Management Planning In Improving the Quality Of Service Of Secretariat [At] Office Sub-Regency Chief Fistula of Gumanti Sub-Province of Solok Data which [is] writer get in this research metede [is] data of kullitatif. Role of planning management in improving the quality of service of secretariat [at] Office Sub-Regency Chief Fistula of Gumanti Sub-Province of Solok important so central, because with existence of planning management [in] Office Sub-Regency Chief Fistula of Gumanti Sub-Province of Solok very assisting of service facet, good that prima service and also service of public. Constraints in role of planning management in improving the quality of service of secretariat [at] Office Sub-Regency Chief Fistula of Gumanti Sub-Province of Solok, constraint which [in] temuai [is] Resource of Aparatur, Facilities And Basic Facilities, Awareness of Society, Far it[him] apart [among/between] sub-regency chief office with settlement of resident. Everything which [in] planning surely always there [is] constraints which [in] facing, and which we [do/conduct] will not always smoothly, surely always there [is] barricade, remain how us make that constraints can overcome better, so that planning of us also walk better as according to what wanted.

Keywords: *Management Planning, Quality of Service*

Detail Artikel:

Diterima : 18 Maret 2020

Disetujui : 30 April 2020

DOI:10.31575/jp.v4i1.252

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, dalam melakukan kegiatan sehari-hari manusia tidak terlepas dengan perencanaan. Tetapi sering tidak disadari bahwa mereka telah melakukan perencanaan. Setiap orang pasti mempunyai tujuan atau suatu cita-cita dalam hidupnya. Dalam usaha mereka untuk mencapai suatu tujuannya mereka

pasti mempunyai strategi atau perencanaan bagaimana mewujudkan cita-citanya atau tujuannya tersebut. Perencanaan terjadi disetiap jenis kegiatan. Seseorang jika ingin bertindak untuk melakukan sesuatu apapun pasti mereka menyusun suatu perencanaan kegiatan yang akan dilakukan untuk ke depan.

Perencanaan diperlukan dan terjadi dalam berbagai bentuk organisasi, sebab perencanaan ini merupakan proses dasar manajemen di dalam mengambil suatu keputusan dan tindakan. Perencanaan diperlukan dalam setiap jenis kegiatan baik itu kegiatan organisasi, perusahaan maupun kegiatan dimasyarakat, dan perencanaan ada dalam setiap fungsi-fungsi manajemen, karena fungsi-fungsi tersebut hanya dapat melaksanakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dalam perencanaan, begitu juga dengan kantor Camat Hiliran Gumanti.

Perencanaan (*planning*) merupakan proses dasar bagi organisasi untuk memilih sasaran dan menetapkan bagaimana cara mencapainya. Oleh karena itu, kantor Camat Hiliran Gumanti harus menetapkan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sebelum melakukan proses-proses perencanaan.

Perencanaan merupakan tahapan paling penting dari suatu fungsi manajemen, terutama dalam menghadapi lingkungan eksternal yang berubah dinamis Pada Kantor Camat Hiliran Gumanti. Dalam era globalisasi ini, perencanaan harus lebih mengandalkan prosedur yang rasional dan sistematis dan bukan hanya pada intuisi dan firasat (dugaan).

Salah satu maksud dibuat perencanaan Menurut *Harold Koontz* dan *Cyril O'Donnel* (2001:92): "Perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, program-program dari alternatif-alternatif yang ada".

Pada kantor Camat Hiliran Gumanti adalah melihat program-program yang akan dijalankan untuk meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan-tujuan organisasi pada Kantor Camat di waktu yang akan datang. Peningkatan kualitas dan sistematika pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok merupakan bagian dari paradigma pembangunan dan konsekuensi pelaksanaan otonomi daerah. Dinamika kehidupan masyarakat yang semakin kompleks memerlukan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik.

Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia sebagai faktor memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, keterpaduan, sederhana, biaya murah dan kemudahan serta menimbulkan kepuasan bagi yang dilayani. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang tidak lepas dari kepentingan masyarakat dan bagaimana seseorang aparat pemerintah mampu melayani kebutuhan masyarakat.

Pelayanan prima yang diberikan oleh aparat hanya dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas, komitmen dan keberpihakan sebagai pelayanan masyarakat, bukan lagi aparat yang ingin dilayani seperti yang terlihat selama ini.

Sesuai dengan pengertian pelayanan prima menurut Sutopo dkk (2009:9) yang menyatakan : Pelayanan prima merupakan istilah *excellent service* yang berarti pelayanan sangat baik atau pelayanan terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik berdasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Kalau pada sektor bisnis atau swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi *profit* atau keuntungan perusahaan. Pelayanan prima sektor publik tindakan mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Dalam hal pemberdayaan masyarakat ini, pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan selain mencari untung, juga menjadikan masyarakat justru terbebani atau terpedayakan dengan pelayanan dari pemerintah yang diterima. Contoh: sejak diberlakukannya UU. No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, ternyata dari sisi ekonomi memunculkan *high cost economy* (ekonomi dengan biaya tinggi).

Hal ini terjadi karena banyak daerah (Kabupaten, Kota atau Provinsi) yang berpacu mengejar PAD (Pendapatan Asli Daerah) dengan dalih demi biaya pembangunan. Padahal di sisi lain dengan munculnya ekonomi biaya tinggi, justru akan mematikan potensi ekonomi masyarakat, menjauhkan minat investor yang akan menanamkan modalnya di daerah, dan yang lebih parah adalah memunculkan sikap tidak percaya diri masyarakat kepada pemerintah.

Untuk itu pelayanan prima, sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat, sudah barang tentu adalah untuk memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya.

Dengan demikian, peran dominasi pemerintah dalam berbagai kegiatan pembangunan secara bertahap diarahkan sebagai fasilitator dan subjek atau masyarakat sasaran pelayanan merasa puas. Hal ini tentunya memerlukan pengelolaan dan penataan kegiatan yang lebih efektif dan efisien agar kegiatan yang dikelolanya dapat diantisipasi. Karena tanpa adanya pengelolaan dan penataan yang baik dan tepat, tidak tertutup kemungkinan pekerjaan akan menumpuk dari waktu ke waktu tanpa dapat terselesaikan dengan baik.

Melihat perkembangan dan kemajuan kegiatan ditambah corak, jenis dan ragam kegiatan yang harus diselesaikan oleh Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok terasa dibutuhkan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu pegawai pada lingkup Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan dan senantiasa lebih profesional dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada tanggal 22 Januari 2019 di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok pada ruangan Kesekretariatan ditemukan Perlengkapan dan Peralatan yang sudah ada, ruang

kerja sudah dibagi perbidang masing-masing bagian, karyawan disetiap bidang sudah lengkap, fasilitas-fasilitas yang ada misalnya meja, kursi, lemari, komputer serta printer, infokus, sound sistem serta di kantor camat sudah memiliki kendaraan/transportasi yang sudah memadai. Meskipun perlengkapan dan peralatan di ruang kesekretariatan pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok sudah memadai namun terdapat berbagai kendala seperti yang penulis temukan tidak adanya sinyal waifi, belum tersedianya jaringan telepon umum yang paralel antar ruangan, Wc cuma ada 2 dan ketersediaan air bersih serta letak Kantor Camat Hiliran Gumanti jauh dari pemukiman masyarakat. Kecamatan Hiliran Gumanti ini terdiri dari 3 keNagarian dan masing-masing nagari terdiri dari beberapa jorong, seperti Nagari Talang Babungo terdiri dari 8 jorong, Nagari Sarik Alahan Tigo terdiri dari 8 jorong, dan Nagari Sungai Abu terdiri dari 5 jorong. Dimana 2 kenagarian diantaranya Nagari Sarik Alahan Tigo dan Nagari Sungai Abu terletak di daerah terisolir dan paling jauh jaraknya dari Kantor Camat Hiliran Gumanti dengan jarak 12-20 Km. di kenagarian tersebut belum ada sinyal, transportasi belum lancar dan listrik belum merata. Sehingga hal tersebut menjadi penghambat dalam urusan ke kantor camat, sebagian besar penduduk latar belakang pendidikan tidak tamat SD.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 1 Februari 2019 di Kantor Camat Hiliran Gumanti terungkap bahwa perlengkapan dan peralatan kantor sudah memadai.

Bertitik tolak dari fenomena yang diuraikan diatas, masalah yang bisa dirumuskan adalah 1) Bagaimana Peranan Manajemen Perencanaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesekretariatan Pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok; 2) Apa saja kendala yang dijumpai dalam Peranan Manajemen Perencanaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesekretariatan Pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian yang benar-benar hanya memaparkan apa yang terjadi di lapangan.

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder untuk mendapatkan data yang penulis butuhkan selama penelitian diantaranya data primer dan sekunder. Data primer adalah data pokok yang diambil langsung, tanpa perantara dari sumbernya, yaitu berupa data yang diperoleh melalui wawancara dengan responden. Sedangkan data Sekunder adalah data tambahan yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Berupa data yang sudah di olah oleh Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok yang berkaitan dengan penelitian ini meliputi dokumen atau makalah-makalah penting, serta data yang di olah oleh instansi tertentu.

Informan Penelitian

Informan menurut kamus besar indonesia diartikan dengan “orang yang memberikan informasi”. Sedangkan informan dalam penelitian diartikan dengan orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi situasi dan kondisi latar penelitian. Kriteria-kriteria informan yang baik adalah 1) Responsif

Peranan Manajemen ... (Johan, Helendra)

ISSN: 2556 - 2278

terhadap keadaan lingkungan sekitar; 2) Dapat menyesuaikan diri dengan keadaan sekitar; 3) Memanfaatkan imajinasi dan kreatifitas dan memandang dunia ini sebagai suatu kebutuhan; 4) Subjek mempunyai pengetahuan yang luas dan kemampuan yang tinggi; 5) Mampu menjelaskan suatu informasi secara jelas. Berdasarkan pengertian dan keterangan tersebut, maka informan yang penulis jadikan sebagai sumber data adalah pimpinan kantor camat, sekretaris camat, kasi dan staf yang ada di Kantor Camat Hiliran Gumanti.

Instrumen Penelitian

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan instrument penelitian adalah wawancara, observasi disamping itu penulis juga menggunakan dokumentasi agar data yang penulis dapatkan lebih akurat.

Teknik Analisa Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (1982 : 145) mengemukakan teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Berkenaan dengan pendapat ahli di atas, dapat dipahami bahwa data-data yang di dapatkan itu diberi lambang atau kode-kode dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu kemudian di klasifikasikan berdasarkan kode-kode yang ditetapkan. Adapun analisis data ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil observasi mengenai data sumber data yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk kelapangan dan selama dilapangan.

2. Analisis data di lapangan

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai pada tahap tertentu sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles dan Huberman dalam Sugiono mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Aktivitas dalam analisis data penelitian kualitatif yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusiondrawing/verivication*).

a. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

- b. Penyajian Data (*data Display*)
 Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.
- c. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verivication*).
 Kesimpulan awal yang dikemukakan adalah masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Penelitian

1. Peranan Manajemen Perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti

a. Perencanaan

Sebagaimana lazimnya sebuah kegiatan manajemen terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan juga kegiatan evaluasi. Begitu pula halnya dengan peranan manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti. Kegiatan-kegiatan inilah yang penulis ungkap dalam penelitian ini melalui wawancara dengan beberapa informan.

Melalui wawancara dengan pimpinan kantor camat terungkap :

“Manajemen perencanaan dilakukan pada awal tahun dengan mengadakan rapat bersama stakeholder yang ada di kecamatan, guna untuk menentukan berbagai program-program yang akan di laksanakan (Syafruddin, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019)”.

Senada dengan wawancara Bapak camat diatas dalam manajemen perencanaan menyatakan hal yang kurang lebih sama juga penulis dapatkan dari sekretaris Camat Hiliran Gumanti ;

“Dalam suatu perencanaan betul-betul dipersiapkan secara matang. Seluruh karyawan dan pimpinan diberi tugas untuk membuat program-program kecamatan sesuai dengan bidang masing-masing (Zulkadri, SH wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019)”.

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian kasi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

Untuk membantu kecamatan dalam merencanakan program-program yang akan dikerjakan di kecamatan maka dibentuklah suatu kesatuan yang di berinama kesekretariatan. Pada kesatuan ini selalu diadakan rakor setiap awal tahun di rakor ini membahas tentang program-program kerja yang akan dikerjakan kedepannya oleh kecamatan (Fahrizal, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang staf pada bagian staf camat/fungsional umum yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Selama saya ada di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok selalau rutin dilaksanakan rakor diawal tahun yang biasanya dilaksanakan disini selama 1 hari. Agenda rakor adalah membuat rencana program kecamatan untuk satu tahun kedepan secara rinci mulai dari waktunya, pelaksanaanya, hingga biaya nya (Laila Wati wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian pelayanan yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Manajemen yang ada di Kantor Camat Hiliran Gumanti sudah cukup bagus, begitu juga dengan peranan manajemen perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan. Langkah yang dilakukan oleh kantor camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengadakan rapat kerja, seluruh stakeholder mulai dari pimpinan, sekretaris, kasi, dan staf. Kegiatan tersebut untuk memberi masukan dan saran yang dirasa mendukung program-program yang ada di kantor camat (Yetpis Warni wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Untuk mendapatkan hasil yang lebih valid, peneliti melakukan konfirmasi data yang diperoleh melalui wawancara ini dengan dokumen yang dimiliki kantor camat. Dari dokumen yang ada di kantor camat, peneliti mendapatkan data berupa program-program yang dibuat oleh setiap bidang yang ada di Kantor Camat Hiliran Gumanti, yang merupakan hasil dari pelaksanaan rapat kerja yang telah dilakukan. Program-program tersebut berupa program jangka panjang dan jangka pendek. Seperti Perencanaan yang dilakukandalam bentuk jangka panjang yang teruraikan dalam buku rentra kecamatan melalui penyusunan rencana jangka panjang dan menengah dari kabupaten.

Perencanaan juga dilakukan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan rutin tahunan maupun insidentil perintah dari kepala daerah, yang dikatakan sebagai perencanaan jangka pendek untuk menyelesaikan pekerjaanoperasional dadakan.

Dari kesimpulan wawancara penulis dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen perencanaan sangat berperan pentingterutama dalam melakukan suatu perencanaanyang akan dijadikan suatu program, dengan adanya manajemen perencanaan maka akan lebih mudah menentukan program-porgram yang akan dilakukan. Sehingga dengan adanya perencanaan ini akan memudahkan dalam pencapaian suatu tujuan dari program tersebut.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan manajemen perecanaan. Jika tidak adanya pengorganisasian, maka akan sangat sulit terlaksanaanya program-program yang telah direncanakan. Begitu pula halnya dengan bentuk pengorganisasian dalam kegiatan manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti. Melalui wawancara yang penulis lakukan dengan pimpinan kantor camat terungkap;

“Bentuk pengorganisasian dalam kegiatan manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti adalah penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktifitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut (Syafruddin, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan kepada sekretaris camat. Dari wawancara ini terungkap bahwa;

“Pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan (Zulkadri, SH wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian kasi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Bentuk pengorganisasian dalam kegiatan manajemen perencanaan disini berupa sesuatu yang digambarkan sebagai sesuatu yang tersentralisasi dan berisi tugas-tugas yang sangat terspesialisasikan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan (Fahrizal, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang staf pada bagian staf camat/fungsional umum yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Bentuk pengorganisasian dalam kegiatan manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti berupa proses kegiatan penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan, sumber-sumber, dan lingkungannya. Dengan demikian hasil pengorganisasian ini adalah struktur organisasi (Laila Wati wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian pelayanan yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Dengan menetapkan, menggolongkan dan mengatur berbagai macam kegiatan, menetapkan tugas-tugas pokok, wewenang dan pendelegasian wewenang oleh pimpinan kepada staf dalam rangka mencapai tujuan organisasi dengan efisien (Yetpis Warni wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Untuk mendapatkan hasil yang lebih valid, penulis melakukan konfirmasi data yang diperoleh melalui wawancara ini dengan dokumen

yang dimiliki kantor camat. Dari dokumen yang ada di kantor camat, peneliti mendapatkan data berupa data pengorganisasian yang ada di Kantor Camat Hiliran Gumanti, berupa pembentukan pembagian kerja masing-masing karyawan, serta pembentukan jabatan. Bentuk pengorganisasian Kantor Camat Hiliran Gumanti seperti camat, sekretaris camat, subbag perencanaan dan keuangan, subbag umum dan kepegawaian, kasi pemerintahan dan kesra, kasi ketentraman, ketertiban dan perlindungan masyarakat, kasi pemberdayaan masyarakat, pendapatan dan ekonomi pembangunan.

Dari kesimpulan wawancara penulis dengan informan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen perencanaan sangat berperan penting pada pengorganisasian, terutama dalam melakukan suatu rencana yang telah di programkan, dengan adanya manajemen perencanaan pada pengorganisasian maka program-program yang telah direncanakan semula akan menjadi lebih terarah sehingga memudahkan dalam melakukan suatu pekerjaan serta akan lebih mudah pencapaian tujuannya.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan manajemen perencanaan. Jika tidak adanya suatu perencanaan, maka akan sangat sulit pencapaian tujuan dari program-program yang telah direncanakan. Begitu pula halnya dengan pelaksanaan manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti. Melalui wawancara yang penulis lakukan dengan pimpinan kantor camat terungkap;

“Karena kita kecamatan dasar yang berada di bawah binaan pemerintah daerah, maka pelaksanaan manajemen perencanaan di kantor camat tetap berpedoman kepada peraturan yang di keluarkan pemerintah daerah (Syafuddin, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019)”.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan kepada sekretaris camat. Dari wawancara ini terungkap bahwa;

“Pelaksanaan manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti terdiri dari dua perencanaan, yaitu perencanaan jangka panjang dan perencanaan jangka pendek dalam perencanaan tersebut terdapat beberapa program dari masing perencanaan tersebut (Zulkadri, SH wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019)”.

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian kasi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Pelaksanaan manajemen perencanaan disini terbagi atas dua bagian yaitu rencana jangka panjang dan rencana jangka pendek. Dari masing-masing perencanaan ini terdapat beberapa program yang akan dilaksanakan oleh kecamatan (Fahrizal, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang staf pada bagian staf camat/fungsional umum yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Pelaksanaan manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti ini adalah dengan menentukan berbagai program dan program tersebut di pisahkan mana yang program rencana jangka panjang dan mana rencana jangka pendek (Laila Wati wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian pelayanan yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Pelaksanaan manajemen perencanaan di kantor camat hiliran gumanti ini adalah dengan membuat berbagai kegiatan. Kegiatan-kegiatan tersebut dibagi kedalam perencanaan jangka panjang dan jangka pendek (Yetpis Warni wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Untuk memperoleh data yang valid, sesuai pula dengan sasaran pimpinan kantor camat, peneliti melakukan konfirmasi data yang diperoleh melalui wawancara ini dengan dokumen yang dimiliki kantor camat. Dari dokumen yang ada di kantor camat, peneliti mendapatkan data bahwa pelaksanaan manajemen perencanaan di kantor camat tetap mengacu kepada peraturan daerah. Pelaksanaan manajemen perencanaan yang dilakukan pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok terdiri dari dua bentuk yaitu sebagai berikut :

1) Perencanaan Jangka Panjang Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok.

Perencanaan jangka panjang yang dilakukan pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok adalah dengan melakukan Penyusunan Rencana Jangka Panjang Dan Menengah (RPJMP) dimana hal ini harus tertuang didalam Renstra (rencana strategic) kecamatan hiliran gumanti yang berjangka dalam perencanaan untuk 5 tahun.

Rencana strategic ini dilakukan oleh pimpinan Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok bersama dengan pimpinan sub bagian dan kasi yang ada pada struktur organisasi, renstra ini disusun mengacu pula terlebih dahulu dari adanya renstra dari Kabupeten Solok sebagai acuan dan kesesuaian target yang ditetapkan oleh pimpinan daerah yaitu bupati Kabupeten Solok.

Adapun bentuk renstra Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok periode 2019-2019 adalah sebagai berikut :

- a. Program pelayanan administrasi perkantoran
Indikator hasil dari program ini adalah terwujudnya suatu pelayanan administrasi perkantoran yang sesuai dengan pelayanan prima dan peningkatan pengolahan administrasi. Indikator keberhasilan program adalah peningkatan pelayanan birokrasi pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok.
- b. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur

Arahan kebijakan dari program ini adalah pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana dalam penunjang system pelayanan prima.

- c. Program peningkatan disiplin aparatur
Indikator hasil program ini adalah meningkatnya kredibilitas kedisiplinan aparatur.
- d. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
Program ini bertujuan untuk mewujudkan aparatur yang handal dan professional maka diperlukan sumber daya manusia yang mampu dan berkompeten. Indikator keberhasilan program adalah peningkatan kompetensi aparatur dalam memahami peraturan dan tugas pokok serta fungsi masing-masing.
- e. Program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja dan keuangan.
Indikator hasil yang diharapkan dari program ini adalah tersusunnya laporan-laporan pelaksanaan seluruh kegiatan secara periodik yang terukur dan mampu menggambarkan keadaan sebenarnya tentang keberindikator indicator penghasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan.

2) Perencanaan Jangka Pendek

Perencanaan juga dilakukan oleh pimpinan Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok dengan melakukan perencanaan jangka pendek. Perencanaan ini dilakukan oleh pimpinan dalam bentuk pelaksanaan kegiatan-kegiatan kecamatan baik yang bersifat rutin, maupun yang sifatnya insidental perintah dari kepala daerah kabupaten Solok. Kegiatan kegiatan yang dilakukan perencanaan untuk hal ini adalah seperti perencanaan pelaksanaan kegiatan upacara peringatan hari besar Negara, 17 Agustus, hardiknas, dan lain-lain, kegiatan kabupaten yang bersifat rutin seperti penyelenggaraan MTQ tingkat kabupaten dan lain sebagainya. Perencanaan yang dilakukan untuk kegiatan ini dilakukan dengan cara rapat atau musyawarah umum pimpinan yang melibatkan kepala bagian dan kasi atau bahkan juga melibatkan unsur-unsur lain yang terkait dengan kegiatan yang dilakukan, seperti tokoh masyarakat, tokoh adat, pengusaha, dan lain-lain.

Dari kesimpulan wawancara penulis dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen perencanaan sangat berperan penting di segi pelaksanaan, terutama pada pelaksanaan suatu program yang telah direncanakan semula, dengan adanya manajemen perencanaan pada suatu pelaksanaan program, tentu akan lebih memudahkan pekerjaan terutama dalam pelaksanaan program-program yang akan dilakukan.

d. Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan manajemen perencanaan. Jika tidak dilakukan evaluasi pada peranan manajemen perencanaan, maka akan sangat sulit mengetahui seberapa jauh terlaksananya program-program yang telah direncanakan. Semakin baik sebuah evaluasi, maka semakin baik pula hasil yang akan diperoleh.

Berdasarkan dengan kegiatan evaluasi dalam peranan manajemen perencanaan melalui wawancara yang dilakukan dengan pimpinan kantor camat, dari wawancara terungkap;

“Evaluasi di kantor camat ada yang dilakukan secara pekanan, bulanan, dan sekali dalam enam bulan. Evaluasi yang dilakukan adalah menyangkut tentang pencapaian suatu program yang telah direncanakan, apakah program tersebut sudah tercapai dengan baik(Syafuruddin, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019)”.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan kepada sekretaris camat. Dari wawancara ini terungkap bahwa;

“Untuk evaluasi keterlaksanaannya program dilakukan rapat setiap minggu pada hari Senin yang dilaksanakan di aula kantor camat. Rapat dihadiri oleh seluruh pegawai. Selain itu juga ada kadang-kadang kita di panggil secara pribadi oleh pimpinan kantor camat (Zulkadri, SH wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019)”.

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian kasi pemerintahan dan kesejahteraan rakyat yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Evaluasi selalu dilakukan melalui rapat setiap minggu, pada hari senin, Evaluasi yang dilakukan adalah menyangkut tentang kinerja pegawai terutama dalam pencapaian suatu tujuan program yang telah direncanakan sebelumnya, apakah program tersebut sudah tercapai dengan baik apa belum (Fahrizal, S.Sos wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang staf pada bagian staf camat/fungsional umum yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Untuk kegiatan yang telah diprogramkan di kecamatan selalau dilakukan rapat setiap minggu, rapat ini di hadiri seluruh pegawai kecamatan dan agenda yang di bahas dalam rapat ini adalah sejauhmana atau sampai dimana terlaksananya suatu program (Laila Wati wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Hal yang sama juga penulis dapatkan informasi dari wawancara penulis dengan seorang pegawai pada bagian pelayanan yang ada di kantor camat. Dari wawancara ini terungkap;

“Evaluasi selalu dilakukan melalui rapat setiap minggu, pada hari senin, di samping itu juga ada pimpinan kantor camat lansung hadir ketempat kita bekerja untuk melakukan survei sekaligus evaluasi terhadap proses dalam melakukan suatu pekerjaan(Yetpis Warni wawancara, Talang Babungo tanggal 04 Agustus 2019).”

Untuk mendapatkan hasil yang lebih valid, penulis melakukan observasi lansung menghadiri rapat yang dilaksanakan pada hari Senin,

tanggal 11 Agustus 2019 bertempat di Aula Kantor Camat Hiliran Gumanti. Dalam rapat tersebut dibicarakan dan dibahas tentang pelaksanaan program kecamatan yang sudah dan belum terlaksana dan di evaluasi program yang sudah teralisasi. Rapat dihadiri oleh semua pegawai.

Dari kesimpulan wawancara penulis dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen perencanaan sangat berperan penting pada evaluasi. Terutama dalam mengevaluasi program-program yang telah di rencanakan semula. Dengan adanya evaluasi ini maka dapat membantu dalam melakukan suatu pekerjaan. Sehingga pekerjaan tersebut akan lebih mudah dikerjakan serta mempermudah dalam pencapaian tujuannya.

2. Kendala-Kendala yang di Jumpai dalam Manajemen Perencanaandi Kantor Camat Hiliran GumantiKabupaten Solok beserta Solusinya.

Ada beberapa kendala yang penulis temui di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok terutama sekali dari segi Kualitas Pelayanan Publik, berikut ini akan penulis diuraikan lebih lanjut mengenai hal-hal yang kemudian menjadi kendala atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok:

a. Sumber Daya Aparatur

Penulis melihat persepsi aparatur pemerintah daerah dalam tugas pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Hiliran Gummanti Kabupaten Solok dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan di bidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat.

Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.

Seperti kurangnya pengalaman kerja, tidak mengetahui tupoksi dari masing-masing jabatan serta kurangnya pengetahuan tentang organisasi. Sehingga pekerjaan yang dilakukan akan lebih sulit untuk pencapaian tujuannya. Terutama disegi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pada public.

b. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, AK, di karenakan aktifitas kesaharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang sadar akan hal tersebut.

Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor kendala dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses kualitas pelayanan sekretariat terutama pada pelayanan

publik. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Hiliran Gumanti belum sepenuhnya mencukupi sehingga berbagai keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana dipenuhi dengan baik apa bila masyarakat datang ke kantor melakukan pengurusan.

Dengan adanya ketidak lengkapan sarana dan prasana yang ada dikantor camat hiliran gumanti kabupaten solok menjadi kendala dalam prosedur peningkatan kualitas pelayanan kesekretariatan terutama di segi pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat banyak.

Misalnya :

1. Dari segi komputer pelayanan, di kantor camat hanya ada satu komputer saja sedangkan orang yang berurusan begitu banyak sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lama dan hasilnya tidak maksimal.
 2. Tidak adanya sinyal waifi, dengan tidak adanya sinyal waifi ini maka informasi akan sulit di peroleh. Sehingga kantor camat tersebut menjadi ketinggalan informasi yang bersifat baru.
- d. Jauhnya jarak antara kantor camat dengan pemukiman penduduk.

Jauhnya jarak antar kantor camat dengan pemukiman penduduk ini adalah salah satu kendala yang ada pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok.

Seperti Nagari Sungai Abu itu jarak antara Kantor Camat dengan Nagari Sungai Abu adalah 12-20 km. Sehingga bagi masyarakat yang akan berurusan Kekantor Camat Hiliran Gumanti membutuhkan biaya yang cukup besar untuk kekantor camat apalagi bagi masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan pribadi otomatis masyarakat akan menggunakan angkutan umum bahkan ada juga sebagian masyarakat yang memakai jasa ojek.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala-kendala yang ada pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok itu sangat mempengaruhi terutamadari segi memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat tersebut sulit untuk tercapainya kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan.

Solusi dari beberapa kendala diatas yang harus dilakukan antara lain :

1. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan Sarjana dan berpengalaman, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering mengikuti pelatihan (diklat).

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan Sumber daya manusia di Kecamatan Hiliran Gumanti. Sarana dan

prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok meskipun belum mencukupi namun apabila dikelola dengan baik maka tidak akan terasa ada kekurangan disegi sarana dan prasarana. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kesekretariatan terutama di segi pelayan kepadamasyarakat dan mereka akan merasa puas dan nyaman apabila mereka berurusan.

3. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

4. Jauhnya jarak antara kantor camat dengan pemukiman penduduk.

Dengan jauhnya jarak antara kantor camat dengan pemukiman penduduk maka terasa sulit bagi penduduk yang ekonominya susah dalam mendapatkan pelayanan yang akan mereka urus ke kantor camat, agar mereka bisa merasakan adanya pelayanan meskipun mereka tidak berurusan ke kantor camat, seharusnya pegawai yang bekerja di kantor camat tersebut memberikan keringanan yaitu seperti: kalau ada yang ingin berurusan ke kantor camat apalagi masyarakat yang penghidupannya susah dan ada tetangga kantor camat memberikan keringanan dengan kondisi dan situasi tersebut dengan cara orang yang mempunyai urusan ke kantor camat bisa diwakili terutama dalam Pengurusan KK, KTP, dan lain sebagainya dengan syarat data dan persyaratan mereka lengkap.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa apabila solusi tersebut di praktekkan di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok itu sangat membantu baik itu proses dalam peningkatan kualitas pelayanan kesekretariatan terutama di segi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat tersebut akan lebih mudah untuk tercapainya kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan hasrat hati masyarakat banyak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peranan manajemen perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok sangat berperan penting, karena dengan adanya manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok sangat membantu dari segi pelayanan, baik itu pelayanan prima maupun pelayanan publik. Dengan diterapkannya manajemen perencanaan di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok, sangat mempermudah proses kinerja pegawai di segi pelayanan dan sudah sangat membantu sistem-sistem yang ada, sehingga pelayanan di Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok sudah benar-benar memuaskan.
2. Kendala-kendaladalam peranan manajemen perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan pada Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok, kendala yang di temui adalah Sumber Daya Aparatur, Sarana dan Prasarana, Kesadaran Masyarakat, Jauhnya jarak antara kantor camat dengan pemukiman penduduk. Segala sesuatu yang di rencanakan pasti selalu ada kendala-kendala yang di hadapi, dan yang kita lakukan tidak akan selalu mulus, pasti selalu ada rintangan, tinggal bagaimana kita membuat kendala-kendala itu bisa teratasi dengan baik, sehingga perencanaan kita juga berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam melakukan penelitian ini. Penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Bapak Camat dan staf Kantor Camat Hiliran Gumanti Kabupaten Solok yang telah memberikan izin melakukan penelitian. Penghargaan dan terima kasih juga penulis ucapkan kepada pihak UPI "YPTK" Padang dan STIE El Hakim yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan penulisan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakry, O. (1983). Tafsir Rahmat. Jakarta: Mutiara.
- Bungin, B. (2008). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.
- Cholik, A. (2011). Pengantar Manajemen. Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Departemen Agama, R. (2006). Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan.
- Fernos, J., & Putra, Y. E. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syari'ah Padang. <https://doi.org/10.31219/osf.io/y2baf>
- Hafiz, S., & Dewi, A. S. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pengguna Sepeda Motor Pulsar Kawasaki Dikota Padang. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2ghck>

Peranan Manajemen ...(Johan, Helendra)

ISSN: 2556 - 2278



- Harjanto. (2005). *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Koontz, & Cyril, O. (2001). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler et.al. (2008). *Prinsip-Prinsip Pelayanan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kuncoro. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo pustaka.
- Marlius, D. (2018). *Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan*. Jurnal Pundi. Volume 1. No. 3. Hal.12-22. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Marlius, D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”*. Jurnal Ipteks Terapan. Volume 12. No. 2. Hal. 116-128. <http://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Marlius, D. Putriani, I. (2019). *Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service*. Jurnal Pundi. Volume 3. No. 2. Hal.111-122. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- Marlius, D. Ananda, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang*. Jurnal Pundi, Vol. 03, No. 03. Hal. 191-204. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.190>
- Margono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moleong, L. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, N. (2005). *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Putra, Y. E., & Aziz, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hcsw2>
- S.P. Hasibuan, M. (2001). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2004). *Tolak Ukur Kualitas Pelayanan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. Suandy. 2003. *Erly, Perencanaan Pajak, Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Pengukuran Analisis Data*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Supranto et.al. (2009). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Terry, G. R. (2001). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/hx87m>
- Tjiptono. (2000). *Analisis Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo

pustaka.

- Tohirin. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling: Pendekatan Praktis untuk Peneliti Pemula dan dilengkapi dengan contoh Transkrip Hasil Wawancara serta Model Penyajian Data*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang. <https://doi.org/10.31219/osf.io/spmgv>