

LAPORAN AKHIR

**PERANAN MANAJEMEN PERENCANAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA PONTIANAK**

O
L
E
H

Elysabet

NIM: E0121201003



**PROGRAM STUDI D-III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023**

LAPORAN AKHIR

PERANAN MANAJEMEN PERENCANAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA PONTIANAK

O
L
E
H

Elysabet

NIM: E0121201003



PROGRAM STUDI D-III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERANAN MANAJEMEN PERENCANAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA PONTIANAK**

Diajukan Oleh:

ELYSABET

NIM: E0121201003

Telah disetujui oleh:

**Pembimbing Laporan Akhir
Pontianak**

Dewi Suratiningsih, S.IP, M.A

NIP. 198609142019031011

**PROGAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023
HALAMAN PENGESAHAN**

**PERANAN MANAJEMEN PERENCANAAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Pada

ELYSABET

NIM: E0121201003

Telah Disidangkan

Pada Tanggal 15 Juni 2023

Dewi Suratiningsih, S.IP., M.A (Pembimbing)
NIP. 198609142019031011

Drs. Abdul Rahim, M. Si (Penguji)
NIP. 196308111990021001

Pontianak 15 Juni 2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura

Dr, Herlan, M. Si

NIP. 1972052120060410015

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	: Elysabet
Tempat/tanggal lahir	: Lanso, 11 Juli 2002
Nim	: E0121201003
Prodi/Jurusan	: DIII Kesekretariatan
Fakultas	: Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Menyatakan bahwa laporan akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain Adapun pendapat ataupun kutipan dari orang lain pada laporan akhir ini, yang dikutip atau ditulis dengan aturan penulis berdasarkan kode etik ilmiah.

Pontianak, 15 Juni 2023

Penulis

Elysabet

Nim. E0121201003

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

(filipi 4:13)

“Segala perkara dapat aku tanggung di dalam dia yang memberikan kekuatan kepadaku.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, serta kelancaran dalam Menyusun laporan akhir ini. Tidak mudah untuk meraih semua ini, banyak proses yang Panjang dan berliku untuk mencapai semua yang dicita-citakan. Pahit manis perjalanan saya dikampus FISIP Universitas Tanjungpura ini sangat saya syukuri dan saya nikmati setiap proses yang saya jalani. Semua ini saya raih karena banyak orang yang mendukung saya menggerakkan Langkah ini untuk selalu memperjuangkan apa yang harus saya perjuangkan.

Karya tulis laporan akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah tercinta (Martenus Tinus) dan Ibu tercinta (Victoria Rosnawati) sebagai kedua orang tua yang sangat saya cintai terimakasih atas dukungan semangat dan doa yang selalu dipanjatkan selama ini. Yang telah banyak berjasa dalam mendidik penulis
2. Adik kandung (Firmando Deo Martin) dan (Aprilia Tri Adinda) yang selalu memberikan semangat dan doa selama dalam mengerjakan laporan akhir saya ini

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik, dimana laporan yang penulis tulis dalam bentuk buku sederhana. Adapun judul penulisan laporan akhir, yang penulis ambil adalah sebagai berikut: **PERANAN MANAJEMEN PERENCANAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA PONTIANAK**. Tujuan penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma tiga (DIII) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil praktek kerja lapangan, Observasi dan beberapa Literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penting nya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenaan dengan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih yang setinggi-tinggi nya juga apresiasi dan terimakasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Herlan, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dewi Suratiningsih, S.IP., M.A. Selaku Dosen Pembimbingan yang telah memberikan masukan, saran, nasehat dan arahan dalam menyelesaikan laporan ini.
3. Drs.Sugino, M. Si selaku ketua program studi D3 Kesekretariatan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
4. Seluruhan dosen, staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
5. Yosafat Triadhi Andjoe. ST. MM. MT selaku kepala Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak
6. Seluruh staff, karyawan di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak. Serta semua pihak yang terlalu

banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini
Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini, untuk itu penulis
mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis yang
akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang
memerlukan

Pontianak, 15 Juni 2023

Penyusun,

Elysabet

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat	4
1.3 Tinjauan Pustaka	5
1.3.1 Konsep Tata Kelola Manajemen Perencanaan	5
1.3.2 Konsep Pengelolaan Manajemen Perencanaan.....	6
1.3.3 Konsep Implementasi Manajemen Perencanaan.....	9

1.3.4 Konsep Pelayanan Publik.....	10
1.3.5 Konsep Peranan Manajemen Perencanaan.....	12
1.4 Metode penulisan	16
1.4.1 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	18
1.4.2 Teknik Analisis data.....	19
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN	
KAWASAN PERMUKIMAN	21
2.1 Profil Lokasi Magang.....	21
2.2 Tugas pokok & Fungsi	23
2.2.1 Tugas	23
2.2.2 Fungsi	23
2.3 Struktur Organisasi	24
BAB III HASIL PEMBAHASAN KEGIATAN MAGANG DI DINAS	
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN	39
3.1 Tempat Penugasan	39
3.1.1 Aktifitas Penugasan.....	40
3.1.2 Hambatan dan Keterbatasan Pada Saat Magang	57
3.1.3 Cara Mengatasi Kendala	58

3.2 Analisa Data	60
BAB IV PENUTUP	67
4.1 Kesimpulan	67
4.2 Saran- saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perangkat Daerah Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman.....	21
Gambar 2.2 Peta Pontianak Dan Peletakan Kantor Dinas.....	22
Gambar 2.3 Foto Kepala Dinas.....	23
Gambar 2.4 Daya Tampung Dalam Sebuah Ruangan Untuk Rapat.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar pegawai dinas perumahan rakyat dan kawasan permukiman.....	30
Tabel 2.2 Daftar jabatan di dinas perumahan rakyat dan kawasan permukiman	31
Tabel 2.3 Daftar pangkat dan golongan di dinas perumahan rakyat dan Kawasan . Permukiman	31
Tabel 3.2 Kegiatan Praktek Lapangan	35
Tabel 3.3 Kegiatan penugasan pegawai kerja	57

Daftar lampiran

A.1 Surat Rekomendasi.....	1
A.2 Surat Tugas.....	2
A.3 Sertifikat Magang.....	3
A.4 Memilah Berkas-Berkas Kwitansi	4
A.5 Menyusun SPJ Periode Maret-Juni	4
A.6 Buku Kontrak Fisik Dan Konsultan.....	5

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Dalam era globalisasi yang semakin maju, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi setiap instansi pemerintahan. Salah satu dinas yang membutuhkan perhatian khusus dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak. Penulis memilih peranan manajemen perencanaan sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan pada dinas tersebut. Dengan adanya manajemen perencanaan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Manajemen perencanaan merupakan suatu proses yang dilakukan untuk merencanakan kegiatan atau program kerja yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi (Disperkim, 2022).

Dalam hal ini, penulis memilih peranan manajemen perencanaan karena dapat membantu dinas dalam mengatur dan mengelola berbagai kegiatan administrasi secara terstruktur dan terorganisir. Dengan adanya manajemen perencanaan, dinas dapat membuat rencana kerja yang jelas dan terarah sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi. Selain itu, manajemen perencanaan juga dapat membantu dinas dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Dalam konteks Dinas perumahan rakyat dan kawasan permukiman kota Pontianak, manajemen perencanaan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan. Dengan adanya perencanaan yang matang, dinas dapat mengatur jadwal kerja pegawai secara efektif sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan dan meningkatkan produktivitas kerja. Selain itu, manfaat dari manajemen perencanaan adalah sebagai berikut:

1. Manajemen perencanaan juga dapat membantu dinas dalam menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur sehingga memudahkan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas kesekretariatan. Hal ini dapat meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan kepada masyarakat. Manajemen perencanaan memiliki banyak manfaat bagi dinas perumahan rakyat dan kawasan permukiman kota Pontianak. Pertama, dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi.
2. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan kepada masyarakat.
3. Dapat meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan administrasi.
4. Dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Dengan adanya manfaat-manfaat tersebut, diharapkan dinas dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat serta meningkatkan citra positif dinas di mata masyarakat. Meskipun manajemen perencanaan memiliki banyak manfaat, namun implementasinya tidak selalu mudah.

Ada beberapa tantangan yang harus dihadapi dalam implementasi manajemen perencanaan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak yaitu sebagai berikut:

- a. Tantangan pertama adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman pegawai tentang manajemen perencanaan.
- b. Tantangan kedua adalah kurangnya dukungan dan komitmen dari pimpinan dinas dalam melaksanakan manajemen perencanaan.
- c. Tantangan ketiga adalah keterbatasan sumber daya dalam hal anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur.

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang serius dan berkelanjutan dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut agar implementasi manajemen perencanaan dapat berjalan dengan baik. Namun, implementasi manajemen perencanaan tidaklah mudah dan memerlukan upaya yang serius dan berkelanjutan dalam mengatasi tantangan-tantangan yang ada. Dinas perumahan rakyat dan kawasan permukiman kota Pontianak perlu menyadari pentingnya manajemen perencanaan dan berkomitmen untuk melaksanakannya dengan baik demi meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan dan citra positif dinas di mata masyarakat. Pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik (Noorsyam, Djumara, Dkk, 2010).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Setiap pekerjaan apapun bentuk dan jenisnya pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan latar belakang penulisan diatas, maka tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan peranan manajemen kesekretariatan terhadap pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman

2. Manfaat

Penulis dapat menyediakan informasi yang berkualitas tinggi untuk laporan akhir. Mereka dapat menganalisis data dan menuliskan laporan yang relevan dan informatif. Penulis juga dapat menyusun laporan dengan jelas dan mudah dimengerti. Penulis juga dapat menyediakan struktur yang kuat untuk laporan akhir. Mereka dapat menyusun laporan dengan mengikuti format yang sesuai dan menyertakan semua informasi yang diperlukan. Penulis juga dapat menyediakan wawasan yang berharga tentang topik yang dibahas dalam laporan. Penulis juga dapat menyediakan wawasan yang berharga untuk laporan akhir. Mereka dapat menganalisis data dan menyajikan informasi yang berguna. Penulis juga dapat memberikan saran dan ide-ide baru yang berguna untuk laporan akhir. Penulis juga dapat memastikan bahwa laporan akhir sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Mereka dapat memastikan bahwa laporan akhir sesuai dengan format yang ditetapkan dan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Penulis juga dapat memastikan bahwa laporan akhir sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penulis juga dapat memastikan bahwa laporan akhir dapat diterima dengan baik oleh pembaca. Mereka dapat memastikan bahwa laporan akhir dapat dipahami oleh pembaca dan mudah dibaca. Penulis juga dapat memastikan bahwa laporan akhir dapat diterima dengan baik oleh pembaca.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Konsep Tata Kelola Manajemen perencanaan

Manajemen perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Konsep ini meliputi berbagai hal seperti pengelolaan dokumen, pembuatan agenda rapat, pengelolaan informasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan masih banyak lagi. Konsep tata kelola manajemen perencanaan memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sekretariat. Hal ini dilakukan dengan membuat sistem yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan organisasi. Sistem ini mencakup berbagai prosedur, standar, dan dokumentasi yang dapat digunakan untuk membantu sekretariat dalam mencapai tujuannya. (Herlambang dan Marwoto, 2014).

Konsep tata kelola manajemen perencanaan dapat digunakan untuk membantu sekretariat dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dengan menggunakan konsep ini, perencanaan dapat meningkatkan produktivitasnya dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan. Konsep ini juga dapat digunakan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan konsep ini, Hal ini akan membantu manajemen perencanaan dalam mencapai

tujuannya dengan lebih cepat dan efisien. Konsep tata kelola manajemen perencanaan memiliki berbagai prosedur yang harus diikuti. Prosedur manajemen perencanaan meliputi berbagai hal seperti pembuatan dan pengelolaan dokumen, pembuatan agenda rapat, pengelolaan informasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan masih banyak lagi (Gemilang, 2013).

Konsep tata kelola manajemen perencanaan juga memiliki berbagai dokumentasi yang harus dipatuhi. Dokumentasi ini berfokus pada berbagai hal seperti pengelolaan dokumen, pembuatan agenda rapat, pengelolaan informasi, dan masih banyak lagi (Asropi, 2007).

1.3.2 Konsep Pengelolaan Manajemen Perencanaan

Menurut Priansa, (2014) konsep pengelolaan manajemen kesekretariatan meliputi berbagai aspek, seperti perencanaan, penyusunan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan pengawasan. Proses ini memastikan bahwa tugas-tugas yang diberikan kepada staf dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu. Berikut ini merupakan aspek-aspek dalam pengelolaan manajemen perencanaan

1. Perencanaan

Menurut Sedarmayanti (2014) Perencanaan adalah langkah awal dalam pengelolaan manajemen kesekretariatan. Perencanaan meliputi menentukan tujuan, strategi, dan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini juga melibatkan pengelompokan tugas-tugas yang akan diselesaikan oleh staf. perencanaan juga melibatkan pengaturan jadwal kerja, pembagian tugas, dan pembagian sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Proses ini memastikan bahwa tugas-tugas yang

diberikan kepada staf dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu.

2. Penyusunan

Setelah rencana telah disusun, tugas selanjutnya adalah penyusunan. Penyusunan meliputi pengumpulan informasi, pengolahan informasi, dan pengaturan informasi untuk menyusun dokumen-dokumen yang diperlukan. Penyusunan juga melibatkan penyusunan laporan-laporan yang diperlukan untuk membantu staf dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Selain itu, penyusunan juga melibatkan penyusunan jadwal kerja, pembagian tugas, dan pembagian sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Proses ini memastikan bahwa tugas-tugas yang diberikan kepada staf dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu (Sedarmayanti, 2001).

3. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses mengorganisir tugas-tugas yang telah disusun. Pengorganisasian meliputi pengaturan tugas-tugas yang diberikan kepada staf, pengaturan jadwal kerja, dan pembagian sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Pengorganisasian juga melibatkan pengaturan proses kerja, seperti menentukan tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Proses ini memastikan bahwa tugas-tugas yang diberikan kepada staf dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu. (Sedarmayanti, 2001).

4. Pengarahan

Pengarahan adalah proses mengarahkan staf untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah disusun. Pengarahan meliputi memberikan instruksi dan petunjuk yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Hal ini juga melibatkan menyediakan informasi yang diperlukan untuk membantu staf dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Selain itu, pengarahan juga melibatkan pemantauan dan evaluasi hasil kerja staf. Proses ini memastikan bahwa tugas-tugas yang diberikan kepada staf dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu. (Sedarmayanti, 2001).

5. Pengendalian

Pengendalian adalah proses memonitor dan mengendalikan tugas-tugas yang diberikan kepada staf. Pengendalian meliputi memonitor pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan, mengevaluasi hasil kerja staf, dan memberikan masukan yang diperlukan untuk membantu staf dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut. selain itu, pengendalian juga melibatkan penyusunan laporan-laporan yang diperlukan untuk memonitor pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan. Proses ini memastikan bahwa tugas-tugas yang diberikan kepada staf dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu (Sedarmayanti, 2001).

1.3.3 Konsep Implementasi Manajemen perencanaan

Menurut Robbins (2002) Manajemen perencanaan adalah sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan. Ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian aktivitas manajemen perencanaan. Manajemen perencanaan bertujuan untuk memberikan pengarahan yang baik, mengurangi ketidakpastian, meminimalisir pemborosan, menetapkan tujuan dan standar yang digunakan dalam fungsi selanjutnya yaitu proses pengontrolan dan evaluasi. Komponen utama manajemen perencanaan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian. Perencanaan melibatkan pengembangan strategi dan rencana untuk mencapai tujuan manajemen perencanaan.

Pengorganisasian adalah proses untuk mengorganisasi dan mengkoordinasikan tugas-tugas sekretariat. Pengawasan mencakup mengawasi dan mengevaluasi kegiatan sekretariat, dan pengendalian melibatkan mengambil tindakan untuk memastikan bahwa tugas-tugas sekretariat dilaksanakan sesuai rencana (Sedarmayanti, 2001).

Tugas-tugas manajemen perencanaan adalah menentukan tujuan serta target perusahaan/ Dinas, Menyusun strategi untuk mencapai tujuan, menetapkan berbagai sumber daya yang mungkin dibutuhkan, menentukan standar keberhasilan selama proses mencapai tujuan tersebut. Ada beberapa syarat yang harus di penuhi untuk melaksanakan fungsi perencanaan dengan baik adalah sebagai berikut:

1. Adanya tujuan yang jelas
2. Bersifat sederhana
3. Fleksibel, mengikuti perkembangan yang ada
4. Adanya keselarasan tanggung jawab dan tujuan di setiap bagiannya
5. Meliputi analisis di setiap detail pekerjaan
6. Memanfaatkan segala sesuatu yang ada secara efektif

Manajemen perencanaan dapat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sekretariat. Ini juga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan memastikan bahwa tugas-tugas administratif dilaksanakan dengan benar dan tepat waktu (Lawrece, 2009).

1.3.4 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Perpustakaan UT (2023) Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian

dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional. Dalam memberikan pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara professional, akuntabel, dan optimal (Pasolong, 2013).

Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian layanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan semaki tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pentingnya untuk di bangun budaya inovasi dan kreativitas dalam sebuah organisasi atau Lembaga publik yang merupakan penyedia pelayanan publik, sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan (Pasolong, 2007).

1.3.5 Konsep Peranan Manajemen Perencanaan

Menurut George R. Terry (2018) memaparkan pengertian manajemen sebagai proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apa tujuan konsep manajemen?

Secara umum tujuan manajemen adalah memperoleh hasil maksimal sesuai target yang sudah ditentukan sebelumnya. Adapun tujuan dari manajemen adalah seperti berikut ini.

1. Menjalankan dan menilai strategi perencanaan yang telah dikonsept agar pelaksanaannya berjalan sesuai arahan.
2. Melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan fungsi manajemen juga cara kerja kelompok ketika menjalankan tugasnya.
3. Melakukan pembaharuan terhadap fungsi manajemen terutama pada strategi pelaksanaannya. Hal ini dilakukan agar target tetap tercapai apabila ada kendala dalam pelaksanaan rencana.
4. Meninjau kekuatan organisasi, mengetahui kelemahan, juga mengantisipasi ancaman yang mungkin terjadi.

A. Sarana Prasarana Pelayanan

Menurut Ristya widi Endah Yani (2021) Pelayanan publik tidak serta merta yang berkaitan dengan apa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Sarana prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian layanan. Gedung yang memadai misalnya akan memberikan keleluasan dan kenyamanan bagi masyarakat. Kebersihan dan tata ruang yang memadai adalah bagian yang tidak terpisahkan dalam melayani masyarakat. Selain itu, sarana prasarana yang diperlukan juga harus memadai. Sehingga Ketika masyarakat melakukan pelayanan akan merasa aman, nyaman dan tentram. Ruangan yang bersih dan fasilitas yang memadai membuat masyarakat betah.

B. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010) Setiap instansi pemerintah yang menerapkan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan system pengelolaan yang professional. Sementara itu, dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik

C. Tujuan pelayanan publik

Menurut Moenir (2002) Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baik nya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik tentu nya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang sampai ke perilaku aparaturnya.

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas di terimanya pelayanan yang di berikan.

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya system penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Demikian itu juga menjadi media kontrol masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan, kinerja aparatur merupakan bagian terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena kinerja yang melakukan proses terhadap pelayanan itu sendiri.

D. Pelayanan pada Bidang Keuangan

Dalam bidang pemerintahan, tugas pelayanan mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menyangkut rakyat secara keseluruhan. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pengelolaan pajak, dimana pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintahan yang berwenang dengan melibatkan seluruh unsur pegawai sebagai abdi atau pelayan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari setiap aparatur pemerintah senantiasa dihadapkan pada berbagai persoalan, baik dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat maupun dalam melaksanakan pengaturan terhadap segala aktifitas warga masyarakat. Pelayanan administrasi semakin meningkat kedudukannya dalam kehidupan masyarakat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak hidup atas pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dari aparat dibutuhkan manajemen pelayanan yang tepat. Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Pada bidang keuangan ini ada hal yang pertama dilakukan yaitu mengelola surat masuk dan surat keluar dan ada

yang dinamakan surat fisik dan konsultan setelah itu pemberian nomor urut pada berkas yang dibawa admin atau costumer, jika sudah maka tahap berikutnya adalah pencetakan SPM (Standar Pelayanan Minimal) setelah itu pencetakan SP2D (Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana) jika sudah maka berkas tersebut akan dibawa ke BKD (Badan Keuangan Daerah) untuk pencairan dana.

1.4 Metode Penulisan

Menurut Hayat (2013) Metode penulisan laporan akhir merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk menyusun laporan akhir yang menarik dan informatif. Metode penulisan ini juga menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya. Teknik ini mencakup penggunaan kata-kata yang tepat, struktur yang sesuai dan pemahaman tentang topik yang dibahas. Ini juga melibatkan penggunaan teknik analisis data yang menggunakan metode kualitatif yang tepat untuk menyusun laporan akhir yang komprehensif. Metode penulisan laporan akhir juga mencakup pemahaman tentang peranan manajemen perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak. Melalui manajemen perencanaan yang tepat, Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan dengan cara yang efektif dan efisien.

Manajemen perencanaan penting bagi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan. Manajemen perencanaan dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, membuat proses lebih efisien, meningkatkan produktifitas, dan menyediakan informasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang tepat (Disperkim, 2022).

Manajemen perencanaan juga dapat membantu Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang ada. Ini juga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan dengan memastikan bahwa seluruh proses berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen perencanaan dapat membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional. Ini juga dapat membantu menyediakan informasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang tepat dan memastikan bahwa seluruh proses berjalan dengan lancar (Diperkim, 2022).

1.4.1 Teknik dan Alat pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian, karena data yang terkumpul akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian kualitatif adalah dengan Teknik triangulasi atau menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada (Sugiono, 2015). Berikut merupakan Teknik pengumpulan data:

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung, dalam hal ini observasi meliputi segala hal yang meyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku atau non perilaku. Observasi dalam pengamatan ini dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penulisan laporan akhir,

b. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu proses pengumpulan data untuk suatu tujuan penulisan melalui proses percakapan yang berbentuk tanya jawab dengan tatap muka. Melalui Teknik wawancara ini penulis berusaha mencari informasi dengan tenaga ahli arsiparis di kantor Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak mengenai pelayanan di kantor tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang ditulis seperti foto, file, dan bahan-bahan pendukung lainnya.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Menurut Michael Quinn Patton (1991) Teknik analisis data ini menggunakan metode kualitatif, yang terdiri dari tiga cara pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi langsung dan dokumen tertulis yang termasuk sumber-sumber tertulis dari hasil wawancara. Data wawancara terdiri dari kutipan langsung dari orang tentang pengalaman, opini, perasaan, dan pengetahuannya. Observasi sistematis melibatkan lebih jauh dari hanya sekedar hadir dan melihat-lihat sekitar. Tujuan utama dari penelitian metode kualitatif ini adalah supaya dapat mengetahui hasil pengamatan yang mengenai pelayanan dan upaya peningkatan kerja di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak.

Penelitian tentang upaya peningkatan kinerja Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak, menunjukkan hasil bahwa kinerja pegawai belum optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yang dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan, yaitu aspek akuntabilitas, responabilitas, dan responsivitas. Belum optimalnya kinerja organisasi publik ini dipengaruhi oleh variabel internal organisasi yang menyangkut pendelegasian wewenang yang tidak berjalan sebagaimana mestinya dan berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia nya (Kristanti, 2005).

Mengemukakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah pilah menjadi satuan yang dapat dikelola, begitu pun dengan pelayanan yang ada di Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Pontianak. Yang harus nya di tingkat kan agar bisa memberikan pelayanan yang baik dalam menyelesaikan masalah ini adalah perlu nya sumber daya manusia yang mempunyai kelebihan di bidang masing masing (Biklen, 1982).