

SKRIPSI

**MANAJEMEN KONFLIK DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN TINGGIMONCONG
KABUPATEN GOWA**

Disusun dan diusulkan oleh

HARTAWATI

Nomor Stambuk 10564 01088 10



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

PENGAJUAN SKRIPSI

**MANAJEMEN KONFLIK DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN TINGGIMONCONG
KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh :

HARTAWATI

Nomor Stambuk : 10564 01088 10

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

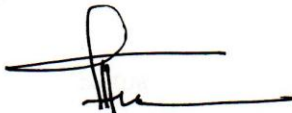
2017

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Konflik dalam Pelayanan Publik di Kantor
Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa
N a m a : Hartawati
Nomor Stambuk : 10564 01088 10
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

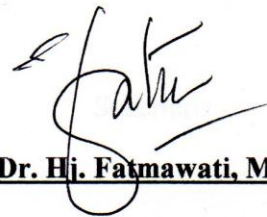
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Jaelan Usman, M.Si

Pembimbing II



Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

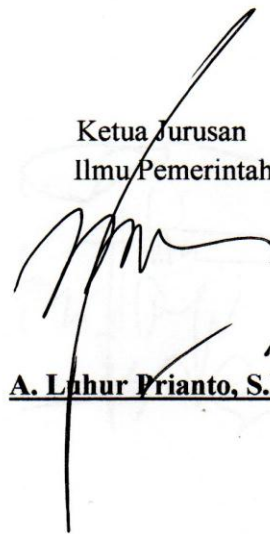
Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar



Ir. H. Saleh Molla, MM

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan



A. Luhur Prianto, S.IP, M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penilai Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan/Undangan Menguji Ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1184/FSP/A.1-VIII/VIII/38/2017 Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Sabtu, 26 Agustus 2017.

TIM PENILAI

Ketua



Ir. H. Saleh Molla, MM

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)
2. Dr. Jaelan Usman, M.Si
3. Dr. Anwar Parawangi, M.Si
4. Drs. Hj. Muhajirah Hasanuddin, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Hartawati
Nomor Stambuk : 10564 01088 10
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Agustus 2017

Yang Menyatakan,



Hartawati

ABSTRAK

Hartawati . 2016. Manajemen Konflik dalam Pelayanan Pablik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupateng Gowa. Dibimbing Oleh Jaelan Usman dan Hj. Fatmawati. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pelayanan publik dalam paradigma manajemen publik baru adalah mengutamakan kepentingan pelanggan di atas kepentingan pribadi. Pelayanan publik yang baik, diukur dari pencapaian kepuasan yang dirasakan oleh semua pihak baik yang dilayani maupun yang melayani. Guna mewujudkan sebuah pelayanan yang baik, mau tidak mau, suka tidak suka pemerintah harus mereformasi manajemen pelayanannya.

Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Informan penelitian ini yaitu pihak dari Kecamatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis adalah Deskriptif Kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk manajemen konflik yang dilakukan dalam rangka penyelesaian masalah antara pihak Pemerintah Kecamatan dengan pihak TNI secara garis besar dapat dilihat dari; bersikap Proaktif dalam hal ini Pemerintah Kecamatan dan Pihak TNI telah berusaha menyikapi masalah ini dengan bersikap proaktif namun, kedua belah pihak tidak mencapai kata mufakat. Adapun faktor yang mempengaruhi adalah Pendukung yaitu Hubungan dengan pihak lain, Faktor Penghambat Tujuan dan Kepentingan Pribadi oleh pihak tertentu.

Kata Kunci: *Manajemen Konflik, Pelayanan Publik.*

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Konflik dalam Pelayanan Pablik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat, Bapak Dr. Djaelan Usman, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Fatmawati, M.Si selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa hanturkan terima kasih kepada Bapak Ir H Saleh Molla selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak A. Luhur Prianto, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu

Pemerintahan yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan dibangku perkuliahan dan seluruh jajaran Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu saya.

Penulis juga hanturkan terima kasih kepada Ibu Camat Hj. Syamsiar Rahim, S.Sos. MM, selaku Kepala Camat Tinggimoncong Kabupaten Gowa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Tinggimoncong. Kepada sahabat saya Khece, Almuhajir Haris, Ika Wahyuni, Nurul Qolby, kk Rahmat dan Nurhikma yang tak pernah bosan memberikan semangat kepada saya. Sayang dan kangen selalu untuk kalian. Teman-teman kelas IP.G 10, Rhia, Erna, Risna, dan semuanya yang tidak sempat saya tuliskan, kangen kumpul dan kuliah bareng kalian semua. Dan seluruh rekan-rekan Ilmu Pemerintahan UNISMUH Makassar angkatan 2010 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Harbi dan Ibunda Hamsina atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan serta do'a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita., serta buat Suamiku Tercinta Supardi dg.Bantang dan anak calledakku Adyra Nisa Ardhani dg Ngummi serta Keluarga Besarku yang tidak sempat di sebut satu

per satu yang tak henti-hentinya memberikan motivasi dan dukungan moril maupun materil demi kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT dan tiada manusia yang luput dari salah dan khilaf. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga saran dan kritik tersebut menjadi motivasi kepada penulis untuk lebih tekun lagi belajar. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Amin

Makassar, Agustus 2017

Penulis,

Hartawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitiandan	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Konflik.....	7
B. Konsep Pelayanan Pablik	16
C. Manajemen Sumberdaya Manusia	22
D. Perilaku Organisasi	23
E. Kerangka Pikir	25
F. Deskripsi Fokus Penelitian	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian	28

C. Sumber Data	29
D. Informan Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32
G. Pengabsahan Data	33
BAB VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Manajemen Pemerintahan	34
1. Kualitas Kinerja Pemerintah Kecamatan	34
2. Visi dan Misi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa	38
3. Motivasi Kecamatan	39
B. Manajemen Konflik dalam Pelayanan Pablik di Kantor Kecamatan Tinggimocong Kabupaten Gowa	40
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik dalam Pelayanan Pablik di Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa	56
1. Tuzjuan dan Kepentingan Pribadi	57
2. Hubungan Dengan Pihak Lain	59
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
DAFTAR TABEL	
Tabel Bagan Kerangka Pikir	28
Tabel Daftar Nama-Nama Informan	32
RIWAYAT HIDUP	