

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan Terhadap Kenyamanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jakabaring Palembang Dalam Perspektif Islam” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan terhadap kenyamanan masyarakat di Kantor Kecamatan Jakabaring Palembang dalam perspektif Islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam proses penelitian difokuskan kepada Kasi dan Pegawai/Staff pelayanan umum Kantor Kecamatan Jakabaring Palembang dan beberapa masyarakat yang tinggal disekitar wilayah tersebut, yang merujuk dari teori kualitas pelayanan publik Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yang terdiri dari *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sudah menerapkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan menerapkan nilai-nilai serta prinsip-prinsip Islam dalam memberikan suatu pelayanan. Agar pendekatan antara pegawai dengan masyarakat lebih akrab dan masyarakat mendapatkan kenyamanan ketika ingin melakukan keperluan atau meminta pertolongan. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat antara lain ialah tidak semuanya pegawai cepat tanggap atau ramah dalam melayani masyarakat dikarena jaringannya yang sedang *error* dan mungkin pegawai tersebut dalam kondisi yang tidak baik dalam memberikan pelayanan sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di kantor Kecamatan Jakabaring Palembang antara lain ialah jaringan internet dan sarana prasarana masih minim. Sedangkan faktor pendukungnya adalah sumber daya manusia (SDM) yang memadai dengan keahliannya serta adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan pelayanan.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Kenyamanan