

**PENGARUH FUNGSI *CONTROLLING* TERHADAP  
PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM KAMPUNG  
KB DI KELURAHAN HARJOSARI II KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**YAYA ANDJANI NAMIRA**  
**NPM 2003100035**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2024**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **YAYA ANDJANI NAMIRA**  
N P M : 2003100035  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Rabu, 12 Juni 2024  
W a k t u : Pukul 08.15 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

PENGUJI II : **RAFIEQAH NALAR RIZKY S.Sos., M.A.**

PENGUJI III : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.**

(.....)

(.....)

(.....)

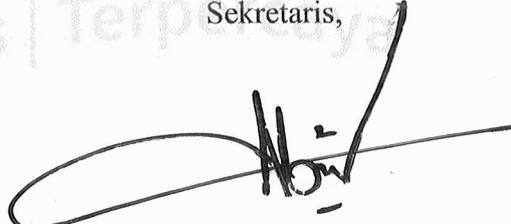
### PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP**



  
**Assoc Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **YAYA ANDJANI NAMIRA**  
NPM : 2003100035  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **PENGARUH FUNGSI *CONTROLLING* TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM KAMPUNG KB DI KELURAHAN HARJOSARI II KOTA MEDAN**

Medan, 20 Mei 2024

Dosen Pembimbing

  
**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.**  
NIDN : 0122118801

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi

  
**ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP.**  
NIDN : 0122118801

Dean,



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.**  
NIDN : 0030017402

## SURAT PERYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Yaya Andjani Namira NPM 2003100035, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, dan tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
  2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
  3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.
- Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:
1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
  2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta membatalkan dan penarikan ijazah sarjana dance transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 18 Juni 2024

Yang menyatakan,



**Yaya Andjani Namira**  
**2003100035**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH FUNGSI *CONTROLLING* TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM KAMPUNG KB DI KELURAHAN HARJOSARI II KOTA MEDAN**

**YAYA ANDJANI NAMIRA**  
**2003100035**

Kampung KB merupakan sebuah program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui upaya pengendalian pertumbuhan penduduk, peningkatan kesehatan ibu dan anak, serta pemberdayaan keluarga. Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Fungsi Controlling Terhadap Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan. Adapun jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tanggapan responden variabel fungsi controlling (Variabel X) menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel atas setiap pernyataan berjumlah 4,41 dan berkategori setuju, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi controlling di Kelurahan Harjosari II Kota Medan telah dilaksanakan hanya saja belum berjalan secara efektif. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tanggapan responden atas variabel pelayanan prima (Variabel Y) menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel atas setiap pernyataan berjumlah 4,43 dan berkategori setuju, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di Kelurahan Harjosari II Kota Medan telah dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan hasil olah data uji signifikan maka menunjukkan t hitung lebih besar dari pada t tabel  $1,471 > 1,404$  dari data tersebut diperoleh hubungan yang signifikan antara dua variabel maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maka variabel fungsi controlling memiliki sedikit pengaruh terhadap pelayanan prima di Kelurahan Harjosari II. Semakin baiknya fungsi controlling yang dilakukan maka akan meningkatkan pelayanan prima yang dapat dilihat dari uji determinasi yang memiliki nilai sebesar 30%.

**Kata kunci : Fungsi Controlling, Kampung KB, Pelayanan Prima**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Puji dan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Fungsi Controlling Terhadap Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan** dengan baik. Salawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad SAW, sebagai tauladan umatnya dan mudah-mudahan kita mendapat syafaat di hari kelak.

Adapun tujuan dari penulisan SKRIPSI ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana jenjang Strata 1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penulisan SKRIPSI ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih jauh dari kesempurnaan sehingga masih memiliki banyak perbaikan, sebagian karena keterbatasan keterampilan dan pengalaman penulis.

Kritik dan saran sangat diharapkan penulis agar dapat memperbaiki kekurangan dikemudian hari. Selama proses penyusunan SKRIPSI ini, penulis mendapat bimbingan, motivasi, saran, doa, nasehat, serta bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI ini tepat pada waktunya. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang tua penulis Bapak Syafrizal dan Ibu Milvayetty yang telah merawat, mendidik, menyayangi penulis, selalu mengusahakan yang terbaik serta selalu mensupport penulis untuk menjadi lebih baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Atas dasar hal tersebut, maka penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos. MSP selaku dosen pembimbing skripsi penulis sekaligus Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah S.Sos.,M.Si sebagai Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Kelurahan Harjosari II beserta anggota pokok kerja Kampung KB.
8. Anak Pak Jehan (Ubai, Alisa, Ata, Nurul, Nisa, Sopi, Tasya dan Zola) yang selalu membantu penulis dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir.
9. Thoha Aziz Syahputra yang tidak kenal lelah selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis setiap hari nya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan Ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis.

Oleh karena itu kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun dan guna melengkapi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 27 Mei 2024

Penulis

Yaya Andjani Namira

2003100035

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Aspek Teoritis.....	6
1.4.2 Aspek Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
2.1 Controlling.....	6
2.1.1 Pengertian Controlling.....	6
2.1.2 Tipe – tipe Controlling.....	7
2.1.3 Prinsip – prinsip Controlling.....	8
2.1.4 Fungsi Controlling .....	9
2.1.5 Tujuan Controlling.....	9

2.1.6 Indikator dalam Controlling .....	10
2.1.7 Teknik Controlling.....	11
2.2 Kelurahan .....	12
2.2.1 Lurah.....	12
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Lurah .....	12
2.3 Pelayanan Publik .....	13
2.3.1 Pelayanan Masyarakat .....	14
2.3.2 Pengertian Kualitas .....	15
2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan Publik .....	16
2.4 Pelayanan Prima .....	16
2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	16
2.4.2 Tujuan Pelayanan Prima .....	17
2.4.3 Manfaat Pelayanan Prima .....	17
2.4.4 Prinsip Pelayanan Prima .....	18
2.5 Hubungan Antara Controlling dengan Pelayanan Prima.....	18
2.6 Kampung KB (Keluarga Berkualitas) .....	20
2.7 Anggapan Dasar dan Hipotesis .....	21
<b>BAB III.....</b>	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Kerangka Konsep .....	24
3.3 Defenisi Konsep .....	24
3.4 Definisi Operasional.....	25
3.4.1 Variabel bebas (X).....	25
3.4.2 Variabel Terikat (Y).....	26

3.5 Populasi dan Sample .....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7 Teknik Analisis Data .....	29
3.7.1 Koefisien Korelasi Product Moment .....	29
3.7.2 Uji Determinasi.....	30
3.7.3 Uji Signifikansi.....	30
3.7.4 Regresi Linier .....	31
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>32</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2 Pembahasan .....	37
4.3 Karakteristik Responden .....	37
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.4 Pelaksanaan Fungsi Controlling pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan (Variabel X) .....	39
4.5 Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan (Variabel Y) .....	57
4.6 Analisis Data Variabel Bebas (X) .....	78
4.7 Analisis Data Variabel Terikat (Y).....	80
4.8 Uji Korelasi Product Moment .....	83
4.9 Uji Signifikan .....	86
4.10 Uji Determinasi .....	86

4.11 Uji Regresi Linier .....	87
<b>BAB V.....</b>	<b>90</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengacu pada akses informasi yang cukup ....	40
Tabel 4.4 Tanggapan responden atas indikator tugas sesuai ketentuan.....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden atas Indikator komunikasi antara atasan dan bawahan yang sudah efektif.....	42
Tabel 4.6 Tanggapan responden atas indikator tujuan yang jelas dari sebuah proyek.....	43
Tabel 4.7 Tanggapan responden untuk Indikator hasil yang sesuai dengan tujuan .....	44
Tabel 4.8 Tanggapan responden untuk indikator strategi yang efektif.....	45
Tabel 4.9 Tanggapan responden untuk indikator mengenal sarana dengan baik..	46
Tabel 4.10 Tanggapan responden untuk indikator penggunaan sarana yang tersedia .....	47
Tabel 4.11 Tanggapan responden untuk indikator pengelolaan sarana yang baik .....	48
Tabel 4.12 Tanggapan responden untuk indikator adanya kelemahan dalam organisasi .....	49
Tabel 4.13 Tanggapan responden untuk indikator kelemahan yang sudah diidentifikasi.....	50

Tabel 4.14 Tanggapan responden untuk indikator memberikan solusi terhadap permasalahan.....	51
Tabel 4.15 Tanggapan responden untuk indikator tujuan yang tidak berubah dari rencana awal.....	52
Tabel 4.16 Tanggapan responden untuk indikator adanya sistem monitoring dan evaluasi yang efektif .....	53
Tabel 4.17 Tanggapan responden untuk indikator komunikasi dan koordinasi yang efektif .....	55
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel Fungsi Controlling (Variabel X) .....	56
Tabel 4.19 Tanggapan responden untuk Indikator memberikan pelayanan yang berkualitas .....	58
Tabel 4.20 Tanggapan responden untuk Indikator ketersediaan peralatan yang up-to-date.....	59
Tabel 4.21 Tanggapan responden untuk Indikator komunikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan .....	60
Tabel 4.22 Tanggapan responden untuk Indikator konsisten dalam memberikan layanan .....	61
Tabel 4.23 Tanggapan responden untuk Indikator prioritas keandalan dan ketepatan waktu.....	63
Tabel 4.24 Tanggapan responden untuk Indikator mampu mengatasi hambatan yang ada .....	64
Tabel 4.25 Tanggapan responden untuk Indikator pemberian layanan yang responsif.....	65

Tabel 4.26 Tanggapan responden untuk Indikator memberikan solusi yang bermanfaat.....	66
Tabel 4.27 Tanggapan responden untuk Indikator pemberian informasi yang akurat dan relevan .....	67
Tabel 4.28 Tanggapan responden untuk Indikator kepercayaan dalam menangani kebutuhan masyarakat.....	68
Tabel 4.29 Tanggapan responden untuk Indikator menjaga kerahasiaan informasi pribadi masyarakat .....	70
Tabel 4.30 Tanggapan responden untuk Indikator memiliki pengetahuan yang cukup.....	71
Tabel 4.31 Tanggapan responden untuk Indikator mampu mendengarkan dengan baik perspektif masyarakat.....	72
Tabel 4.32 Tanggapan responden untuk Indikator menunjukkan empati dan kepedulian terhadap masyarakat .....	73
Tabel 4.33 Tanggapan responden untuk Indikator menciptakan hubungan yang saling menguntungkan .....	75
Tabel 4.34 Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel Pelayanan Prima (Variabel Y) .....	76
Tabel 4.35 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (X) Fungsi Controlling .....	78
Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel Bebas (X) .....	80
Tabel 4.37 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (Y) Pelayanan Prima.....	80
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel Terikat (Y) .....	82

Tabel 4.39 Perhitungan antara variabel bebas (X) fungsi controlling dan variabel terikat (Y) pelayanan prima untuk analisis product moment .....	83
Tabel 4.40 Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Product moment</i> .....	85

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Harjosari II.....	36
Gambar 4.2 Struktur Personalia Kelompok Kerja Kampung KB.....	36
Gambar 4.3 Grafik Garis Regresi Linier Sederhana.....	88

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Kuesioner Penelitian
Lampiran V	: r Tabel
Lampiran VI	: t Tabel
Lampiran VII	: SK – 1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VIII	: Surat Permohonan Pergantian Judul Skripsi
Lampiran IX	: SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran X	: SK – 3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran XI	: SK – 4 Undangan Seminar Proposal
Lampiran XII	: SK – 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran XIII	: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran XIV	: Surat Keterangan Riset Badan Riset & Inovasi Daerah
Lampiran XV	: Surat Balasan Izin Penelitian Lurah Harjosari II
Lampiran XVI	: Surat Keterangan Bebas Perpustakaan UMSU
Lampiran XVII	: Surat LoA Jurnal
Lampiran XVIII	: SK – 10 Undangan Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran XIX	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran XX	: Dokumentasi Kegiatan Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Bentuk pelayanan prima berbeda-beda tergantung pada sektor yang dikelola. Pelayanan prima merujuk pada upaya lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan responsif kepada masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan prima adalah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan baik, sehingga membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan publik terhadap kinerja pemerintah.

Kepadatan penduduk adalah kondisi di mana suatu wilayah memiliki jumlah penduduk yang tinggi dibandingkan dengan ukuran wilayahnya. Fenomena kepadatan penduduk ini sering kali menimbulkan dampak negatif baik bagi individu maupun lingkungan sekitarnya. Selain itu, dalam situasi kepadatan penduduk yang tinggi, akses masyarakat terhadap layanan kesehatan juga bisa terbatas. Kepadatan penduduk yang tinggi dapat menyebabkan tingginya angka kelahiran di kalangan remaja dan dewasa usia subur. Faktor sosial dan ekonomi yang terkait dengan kepadatan penduduk, seperti akses terhadap pendidikan seksual dan reproduksi yang terbatas, tekanan ekonomi untuk menikah dan memiliki anak, semuanya dapat memengaruhi tingkat kelahiran yang tinggi. Selain risiko pada kesehatan reproduksi, kepadatan penduduk yang tinggi juga

dapat membawa dampak negatif pada kualitas hidup dan kesejahteraan keluarga. Dengan sumber daya yang terbatas dan tekanan ekonomi yang tinggi, keluarga dalam lingkungan yang padat cenderung mengalami stres, ketidakamanan pangan, dan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan dasar keseharian.

Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya dalam mengelola kepadatan penduduk dengan baik melalui kebijakan yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Melalui Program Kampung KB, maka akan dilakukan berbagai kegiatan edukasi dan sosialisasi mengenai perencanaan keluarga, kesehatan reproduksi, dan pentingnya pengendalian laju pertumbuhan penduduk. Dampak negatif kepadatan penduduk yang dapat diatasi melalui Program Kampung KB antara lain adalah peningkatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan reproduksi. Dengan adanya edukasi dan sosialisasi yang intensif, masyarakat dapat memahami pentingnya perencanaan keluarga, memilih metode kontrasepsi yang sesuai, dan mendapatkan layanan kesehatan reproduksi secara terjangkau dan berkualitas. Selain itu, Program Kampung KB juga dapat membantu mengubah pola pikir dan perilaku masyarakat terkait dengan ukuran keluarga yang ideal dan tanggung jawab dalam merencanakan kehamilan. Dengan meningkatnya kesadaran dan pengetahuan mengenai keluarga berencana, diharapkan laju pertumbuhan penduduk dapat dikelola secara lebih bijaksana, sehingga masyarakat dapat menikmati kesejahteraan yang lebih baik. Program Kampung KB juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan dan implementasi kebijakan keluarga berencana di tingkat lokal. Dengan melibatkan berbagai pihak, mulai dari

pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, hingga kelompok masyarakat setempat, Program Kampung KB dapat lebih efektif dalam mencapai tujuannya untuk mengatasi dampak negatif kepadatan penduduk. Hal ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.

Untuk mendukung kegiatan Fungsi Controlling pada program Kampung KB pemerintah mengeluarkan Peraturan Walikota Medan nomor 13 Tahun 2020 tentang pengembangan Kampung Keluarga Berencana di Kota Medan yang menyebutkan bahwa pemerintah Kabupaten/Kota bertanggungjawab dalam menetapkan pelaksanaan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga di kota, serta melakukan sosialisasi, advokasi dan koordinasi pelaksanaan pengembangan kependudukan dan pembangunan keluarga sesuai dengan kebutuhan, aspirasi dan kemampuan masyarakat. Program ini awal mulanya bernama Kampung Berencana. Namun sejak diluncurkannya Inpres No 3 tahun 2022 tentang “Optimalisasi Penyelenggaraan Kampung Keluarga Berkualitas” maka Direktur Kerjasama Pendidikan Kependudukan dan BKKBN Republik Indonesia melakukan sosialisasi dan pembinaan kepada stakeholder - stakeholder terkait yang ada di Organisasi Perangkat Daerah KB dan juga satuan kerja yang ada di lingkungan pemerintah daerah yang dimana ini merupakan kegiatan Nasional yang diselenggarakan serentak di seluruh provinsi di Indonesia dan tujuannya adalah untuk mensosialisasikan dan meningkatkan advokasi kepada pemerintah daerah untuk bisa bersama-sama mensukseskan Kampung Keluarga Berkualitas.

Kampung KB merupakan sebuah program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui upaya pengendalian pertumbuhan penduduk, peningkatan kesehatan ibu dan anak, serta pemberdayaan keluarga. Program ini telah diterapkan di berbagai daerah di Indonesia dengan harapan dapat menciptakan keluarga yang sejahtera, sehat, dan berkualitas. Kampung KB adalah singkatan dari "Kampung Keluarga Berencana". Salah satu tujuan utama Kampung KB adalah untuk mengontrol pertumbuhan penduduk. Oleh karena itu, pemerintah berusaha mengedukasi orang tentang pentingnya mengontrol pertumbuhan penduduk melalui Kampung KB. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas hidup suatu masyarakat adalah kesehatan ibu dan anak. Dalam Kampung KB, pemerintah memberikan perhatian khusus terhadap kesehatan ibu hamil, melahirkan, dan menyusui, serta kesehatan anak-anak. Hal ini dicapai melalui pelatihan tentang pentingnya pemeriksaan kehamilan, persalinan yang aman, pemberian ASI eksklusif, dan imunisasi anak-anak. Dengan meningkatkan kesehatan ibu dan anak, angka kematian ibu dan anak dapat berkurang dan kualitas hidup masyarakat dapat meningkat. Fokus utama Kampung KB adalah pemberdayaan keluarga.

Dalam hal ini controlling dalam program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II berperan penting karena memiliki dampak yang besar terhadap keberhasilan dan efektivitas program tersebut. Misalnya controlling memungkinkan pihak terkait, baik dari pemerintah maupun lembaga terkait, untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program. Dengan adanya controlling yang baik, setiap tahapan program dapat dimonitor secara

berkala untuk mengevaluasi capaian, kendala yang dihadapi, dan perubahan yang diperlukan. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana program telah mencapai tujuan dan dampak yang diinginkan. Lalu dengan adanya controlling, kualitas pelaksanaan program dapat dijaga. Setiap aktivitas dalam program Kampung KB, seperti penyuluhan, distribusi KB, atau layanan kesehatan reproduksi, dapat dipantau untuk memastikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dari latar belakang dan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fungsi Controlling Terhadap Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian tersebut adalah bagaimana Pengaruh Fungsi Controlling Terhadap Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Fungsi Controlling Terhadap Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan bahwa penelitian ini memberikan manfaat pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung, Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti dan membantu akademis dan penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan terkait manajemen organisasi, khususnya dalam konteks penerapan fungsi controlling untuk meningkatkan pelayanan prima pada program kesehatan seperti Kampung KB.

##### **1.4.2 Aspek Praktis**

Adapun aspek praktis dalam penelitian ini adalah :

- a. Pemerintah setempat dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai referensi.
- b. Penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas keluarga di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.
- c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi lembaga dan pihak-pihak terkait. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya tentang Kampung KB.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II            URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini yang akan diuraikan adalah Pengertian Controlling dan Pengertian Pelayanan Prima dan Kampung KB.

## **BAB III           METODE PENELITIAN**

Pada bab ini yang akan diuraikan adalah Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Defenisi Operasional, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian.

## **BAB IV           HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dilapangan dan pembahasan dari hasil penelitian.

## **BAB V            PENUTUP**

Dalam bab ini menerangkan tentang simpulan dan saran dari hasil penelitian.



## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Controlling**

##### **2.1.1 Pengertian Controlling**

Controlling adalah proses untuk memastikan bahwa suatu program berjalan sesuai dengan rencana. Seperti yang dinyatakan oleh Ndraha (dalam Sururama & Amalia, 2020 hal. 2-3), controlling berarti melacak, membandingkan, mengevaluasi, dan melakukan tindakan preventif, edukatif, korektif, atau represif yang dilakukan oleh masyarakat secara lebih teknis. *“To exercise restraint or direction over; dominate; command”* adalah definisi kontrol atau pengawasan.

Mc. Farland dalam Handayaniingrat memberikan definisi controlling (control) sebagai berikut: *“Control is the process by which an executive gets the performance of his subordinates to correspond as closely as possible to chosen plans, orders, objectives, or policies”*. (controlling ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijakan yang telah ditentukan). Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa controlling dimaksudkan untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian dan penyelewengan yang tidak sesuai dengan tujuan wewenang yang telah ditentukan.

Akibatnya, controlling memiliki nilai strategi untuk suatu organisasi. Kontrol yang dimaksudkan disini adalah kontrol terhadap pemerintah, baik dari

dalam maupun dari luar organisasi. Siapa pun yang berkepentingan terhadap organisasi, termasuk pemerintah, dapat melakukan controlling (built-in-control, internal control dan self control) dan dapat dilakukan oleh atasan terhadap bawahan mereka. Penyimpangan dapat diidentifikasi sejak awal melalui controlling. Jika kesalahan dan kekurangan ditemukan lebih awal, perbaikan dan peningkatan dapat dilakukan dengan cepat, sehingga setiap masalah dapat diantisipasi. Jadi, tidak akan ada pemborosan dana untuk hal-hal yang harus direvisi (Sururama & Amalia, 2020 hal 3).

### **2.1.2 Tipe – tipe Controlling**

Adapun tipe-tipe controlling menurut Effendi (dalam Amruddin dkk, 2022 hal 226-227) yaitu:

- 1) Controlling pendahulu (feed forward control), adalah antisipasi masalah-masalah atau penyimpangan dari standar yang telah dibuat, sebelum tahap kegiatan tertentu diselesaikan. Prosedur ini meliputi, seluruh upaya manajemen untuk meningkatkan perbandingan yang menguntungkan antara hasil nyata dengan hasil yang direncanakan. Teknik controlling ini meliputi, pemilihan dan penempatan karyawan, pemilihan material, mesin, alat, penganggaran modal dan penganggaran keuangan. Jadi, tahap controlling pendahulu dilakukan dengan cara memikirkan, menempatkan, menggunakan sumber daya organisasi dengan cara yang maksimal, supaya menghasilkan yang terbaik bagi perusahaan.
- 2) Controlling yang dilakukan secara bersamaan (concurrent control), yaitu controlling yang disebut juga dengan controlling ya-tidak, screening

control, berhenti-terus selama kegiatan berlangsung. Tipe controlling ini, memerlukan persyaratan terlebih dahulu sebelum kegiatan dilakukan atau tahap selanjutnya baru bisa dikerjakan apabila syarat sebelumnya sudah terpenuhi.

- 3) Controlling umpan balik (feedback control), merupakan controlling yang dilakukan setelah kegiatan selesai dikerjakan.

### **2.1.3 Prinsip – prinsip Controlling**

Adanya rencana, pemberian petunjuk, dan wewenang kepada bawahan adalah dua prinsip utama controlling yang efektif. Prinsip dasar yang pertama berfungsi sebagai standar atau alat pengukur untuk pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan. Agar sistem controlling dapat digunakan secara efektif, prinsip utama kedua juga harus dipenuhi. Rencana akan menentukan keberhasilan pekerjaan. Bawahan juga harus diberi wewenang dan petunjuk yang jelas karena hanya dengan cara ini dapat diketahui apakah mereka telah melakukan tugas dengan baik atau tidak. Controlling, sebagai salah satu tugas manajemen, mencakup controlling, pemeriksaan, dan penilaian semua operasi perusahaan (Firmansyah, 2018).

Selain kedua prinsip pokok di atas, maka suatu sistem controlling haruslah pula mengandung prinsip-prinsip berikut :

- a. Dapat merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan-kebutuhan dari kegiatan - kegiatan yang harus diawasi.
- b. Dapat dengan segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan.
- c. Fleksibel.

- d. Dapat merefleksikan pola organisasi.
- e. Ekonomis.
- f. Dapat dimengerti.
- g. Dapat menjamin diadakannya tindakan korektif.

#### **2.1.4 Fungsi Controlling**

Griffin (dalam Amruddin dkk., 2022 hal. 223-224) menyatakan bahwa fungsi controlling adalah sebagai berikut :

- a. Adaptasi Lingkungan Supaya perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi lingkungan perusahaan, baik lingkungan eksternal maupun internal. dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.
- b. Meminimalkan Kegagalan Controlling digunakan ketika perusahaan melakukan kegiatan/beroperasi, hal ini diharapkan kegagalan yang terjadi seminimal mungkin.
- c. Antisipasi Kompleksitas dari Organisasi Ketika perusahaan memiliki kompleksitas dalam hal ketenagakerjaan dan produk yang dihasilkan, maka diperlukan yang namanya controlling.

#### **2.1.5 Tujuan Controlling**

(Tadjudin, 2013 hal. 198) menyatakan bahwa pada dasarnya tujuan controlling secara tidak langsung dapat dicermati dari batasan pengertian controlling tersebut, yakni suatu upaya melakukan perbaikan-perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan guna

mencapai tujuan yang diinginkan. Namun secara rinci tentang tujuan dari kegiatan controlling dalam sebuah manajemen adalah agar:

- a. Pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan, prosedur dan perintah yang telah ditetapkan;
- b. Hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan;
- c. Sarana yang ada dapat didayagunakan secara efektif dan efisien; dan
- d. Diketahui kelemahan dan kesulitan organisasi untuk dicari jalan perbaikannya.
- e. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

### **2.1.6 Indikator dalam Controlling**

Ada kemungkinan bahwa proses controlling berfungsi sebagai petunjuk. Keberhasilan controlling sangat dipengaruhi oleh keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapainya, menurut Rachman (dalam Sururama & Amalia, 2020 hal. 47- 48) menyatakan bahwa controlling adalah komponen paling penting yang menentukan keberhasilan program. Berbagai indikator dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan program controlling sendiri.

- a. Indikator peningkatan disiplin, prestasi, dan pencapaian sasaran pelaksanaan tugas, antara lain:
  - 1) Rencana yang disusun dapat menunjukkan sasaran yang jelas dan dapat diukur, serta hubungan antara rencana dan anggaran.

- 2) Tugas dapat diselesaikan sesuai dengan rencana, baik dari segi fisik maupun biaya.
- b. Indikator penurunan penyalahgunaan wewenang, yaitu penurunan tuntutan masyarakat terhadap pemerintah.
- c. Indikator penurunan kebocoran, pemborosan, dan pungutan liar, termasuk:
  - 1) Kualitas dan jumlah kasus penyimpangan, penyelewengan, kebocoran, dan pemborosan dapat dikurangi berdasarkan laporan controlling fungsional dan laporan controlling lainnya
  - 2) Penurunan tingkat kesalahan dalam pelaksanaan tanggung jawab.

### **2.1.7 Teknik Controlling**

Sururama & Amalia (2020 hal. 79) Pembicaraan tentang teknik controlling mencakup aspek materi manajemen, serta semua pelajaran yang berkaitan dengan manajemen, controlling, POAC, dan hal-hal lainnya. Saat ini, masyarakat menginginkan kontrol bersama atas kebijakan yang dibuat dan diterapkan oleh organisasi, terutama pemerintahan. Untuk menjalankan controlling dengan baik, beberapa teknik harus ditetapkan. Berikut adalah beberapa metode untuk mengawasi.

- a. Pengendalian melalui audit adalah pengendalian yang melakukan rangkaian pemeriksaan, verifikasi, dan audit secara sistematis.
- b. Pengendalian melalui pengecualian, adalah pengendalian yang memperhatikan berbagai hal yang mencolok penyimpangannya.
- c. Pengendalian melalui waktu, adalah pengendalian yang memperhatikan penggunaan waktu yang diberikan.

- d. Pengendalian melalui orang penting, adalah pengendalian yang memperhatikan orang-orang yang dipercaya atau yang dapat diandalkan untuk melakukan tindakan.
- e. Pengendalian melalui biaya adalah pengendalian yang berfokus pada pengendalian setiap biaya yang dikeluarkan.

## **2.2 Kelurahan**

### **2.2.1 Lurah**

Menurut Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018, Kelurahan adalah bagian dari wilayah kecamatan yang dipimpin oleh lurah. Lurah memiliki tanggung jawab untuk membantu camat dalam melaksanakan beberapa urusan pemerintahan yang berada dibawah kewenangan camat. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan merupakan wilayah kerja Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan, sebagai bagian terkecil dari pemerintahan, memiliki wewenang yang lebih terbatas untuk mengelola wilayahnya.

### **2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Lurah**

Tugas Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 adalah sebagai berikut:

- a. Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf h mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat serta ketenteraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah Kelurahan yang berada di wilayah kerja Kelurahan.

- b. Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat.

Fungsi Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan program dan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat;
- d. Penyelenggaraan dan pembinaan ketenteraman, ketertiban dan lingkungan hidup;
- e. Pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat;
- h. Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan;
- i. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat;
- j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi;

### **2.3 Pelayanan Publik**

Thoha (dalam Nurdin, 2019 hal. 1) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah indikator kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya di berbagai negara di dunia, termasuk Indonesia. Kualitas administrasi pemerintahan atau pemerintahan ditentukan oleh seberapa jauh pelayanan publik

memenuhi tuntutan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dengan demikian, agar reformasi dapat berhasil, pelayanan publik menjadi kebutuhan. Layanan yang diberikan secara menyeluruh kepada masyarakat umum, kelompok, dan lain-lain yang ditetapkan oleh peraturan yang berlaku disebut pelayanan publik.

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan Rasyid (dalam Nurdin, 2019 hal. 1), sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa. Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintah dan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyalemen atau kritikan di atas, memberi gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan.

### **2.3.1 Pelayanan Masyarakat**

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (public service). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.

Rasyid (dalam Nurdin, 2019 hal. 18) menyatakan bahwa dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

### **2.3.2 Pengertian Kualitas**

Goetsch dan Davis (Nurdin, 2019 hal. 15) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Selanjutnya Triguno (Nurdin, 2019 hal. 16) mengartikan kualitas sebagai : Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat

Menurut Wycof (Nurdin, 2019 hal. 16) “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam

memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

### **2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan Publik**

Pararusman dkk (dalam Nurdin, 2019 hal. 20) menyatakan ada lima indikator dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

- a. Tangibles; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
- b. Realibility; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
- c. Responsiveness; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
- d. Assurance; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. Emphaty; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

## **2.4 Pelayanan Prima**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi (dalam Maulyan dkk., 2022 hal. 10), pelayanan terbaik

yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam maupun luar perusahaan, dikenal sebagai pelayanan prima.

#### **2.4.2 Tujuan Pelayanan Prima**

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan (Sari dkk., 2020 hal. 23).

#### **2.4.3 Manfaat Pelayanan Prima**

Manfaat pelayanan prima menurut (Sari dkk., 2020 hal. 23) antara lain :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan, why, when, with whom, where, dan how pelayanan harus dilakukan.

#### **2.4.4 Prinsip Pelayanan Prima**

Menurut Islamy Larasati Lallo (Hapsari dkk., 2018 hal. 27) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kelayakan (appropriateness) yaitu kualitas pelayanan baik jenis pelayanan, produk pelayanan dan proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Tingkat kemudahan untuk akses (accessibility) yaitu pelayanan yang diberikan harus memadai dan mudah dijangkau bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- c. Berkelanjutan (continuity) yaitu pelayanan yang ada harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Teknis (technicality) yaitu pegawai yang memberikan pelayanan harus berkompeten pada bidang kerjanya, memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan baik kejelasan, ketepatan, dan sistem prosedur yang ada.

#### **2.5 Hubungan Antara Controlling dengan Pelayanan Prima**

Controlling memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efisien, efektif, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Adanya controlling terhadap pelayanan

prima mencakup beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Pertama, controlling memastikan bahwa sistem pelayanan publik telah dirancang dengan baik dan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini meliputi proses-proses operasional, peraturan-peraturan, serta pedoman-pedoman yang mengatur pelayanan publik. Dengan adanya controlling yang efektif, lembaga pemerintah dapat memastikan bahwa pelayanan prima dapat terwujud melalui implementasi yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kedua, controlling juga mengarah pada pengendalian kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, controlling memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat..

Pelayanan prima mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan dan aksesibilitas informasi terkait program KB bagi masyarakat, kualitas layanan kesehatan reproduksi, pendampingan dan dukungan bagi keluarga dalam perencanaan kehamilan, serta advokasi terhadap hak-hak reproduksi bagi masyarakat. Dengan adanya pelayanan prima yang optimal, diharapkan masyarakat Kelurahan Harjosari II akan mendapatkan akses yang mudah dan layanan yang berkualitas dalam mengakses informasi dan layanan terkait program KB. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, serta menunjang pencapaian tujuan program kampung KB secara keseluruhan.

Dengan demikian, hubungan antara controlling (controlling) terhadap pelayanan prima sangat erat dan saling terkait. Controlling terhadap pelayanan

prima memainkan peran penting dalam memastikan bahwa lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan efektif kepada masyarakat. Dengan adanya controlling yang baik, diharapkan pelayanan prima dapat terus ditingkatkan sehingga program kampung KB dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Kelurahan Harjosari II.

### **2.6 Kampung KB (Keluarga Berkualitas)**

Kampung keluarga berkualitas merupakan konsep yang merujuk pada terciptanya suatu lingkungan komunitas yang mendukung perkembangan keluarga secara holistik. Konsep ini berakar dari pemikiran bahwa lingkungan tempat tinggal (kampung) memiliki peran yang penting dalam membentuk kualitas kehidupan keluarga. Tujuan utama dari kampung keluarga berkualitas adalah menciptakan lingkungan yang aman, sehat, berkelanjutan, serta memberdayakan anggota keluarga untuk tumbuh dan berkembang secara optimal. Dalam beberapa kelompok masyarakat, promosi kampung keluarga berkualitas dapat melibatkan kegiatan seperti pengembangan program-program pendidikan, pelatihan keterampilan, pembangunan infrastruktur terkait kesehatan, pemberdayaan perempuan, dukungan bagi keluarga miskin, serta dukungan untuk pengembangan usaha mikro dan kecil guna meningkatkan kesejahteraan keluarga. Untuk mengimplementasikan konsep kampung keluarga berkualitas, kerjasama antara berbagai pihak sangatlah penting. Hal ini melibatkan kolaborasi antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dunia usaha, lembaga pendidikan, dan komunitas untuk menjalankan program-program yang mendukung kualitas kehidupan keluarga.

Kesimpulannya, kampung keluarga berkualitas merupakan konsep yang mencakup berbagai aspek dalam menciptakan lingkungan komunitas yang mendukung kualitas kehidupan keluarga. Dengan fokus pada keselamatan, dukungan sosial, akses terhadap layanan kesehatan dan pendidikan, nilai-nilai kebersamaan, dan kemitraan antar berbagai pihak, konsep ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga dan anggota masyarakat secara keseluruhan. Sumber-sumber yang pasti terkait dengan konsep kampung keluarga berkualitas dapat dicari melalui penelitian akademis, panduan praktis, dan kebijakan pemerintah terkait kesejahteraan keluarga.

## **2.7 Anggapan Dasar dan Hipotesis**

### **a. Anggapan Dasar**

Anggapan dasar merupakan landasan teori di dalam pelaporan hasil penelitian. Menurut Winarno Surakhmad anggapan dasar adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Dikatakan selanjutnya bahwa setiap peneliti dapat merumuskan postulat yang berbeda. Seorang peneliti mungkin meragu-ragukan sesuatu anggapan dasar yang oleh orang lain diterima sebagai kebenaran. Dilain halaman Arikunto (2014 hal. 63) mengatakan bahwa Anggapan dasar adalah sesuatu yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang akan berfungsi sebagai hal-hal yang dipakai untuk tempat berpijak bagi peneliti di dalam melaksanakan penelitiannya.

Berdasarkan uraian diatas maka anggapan dasar dalam penelitian ini adalah fungsi controlling dapat mempengaruhi pelayanan prima dalam pelayanan administrasi.

### **b. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara untuk masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris antara dua variabel. Hipotesis menunjukkan hubungan antara apa yang ingin kita pelajari, atau variabel bebas, dan variabel terikat, atau variabel akibat. Hipotesis diterima sebagai kebenaran sementara berdasarkan logika, teori ilmu pengetahuan, dan penelitian ilmiah. Sugiyono (2016) mendefinisikan hipotesis sebagai solusi sementara untuk rumusan masalah penelitian. Hipotesis merupakan suatu asumsi atau anggapan yang bisa benar atau bisa salah mengenai sesuatu hal dan dibuat untuk menjelaskan sesuatu hal tersebut sehingga memerlukan pengecekan lebih lanjut. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

Berdasarkan pendapat diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Ada Pengaruh Fungsi Controlling Terhadap Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.



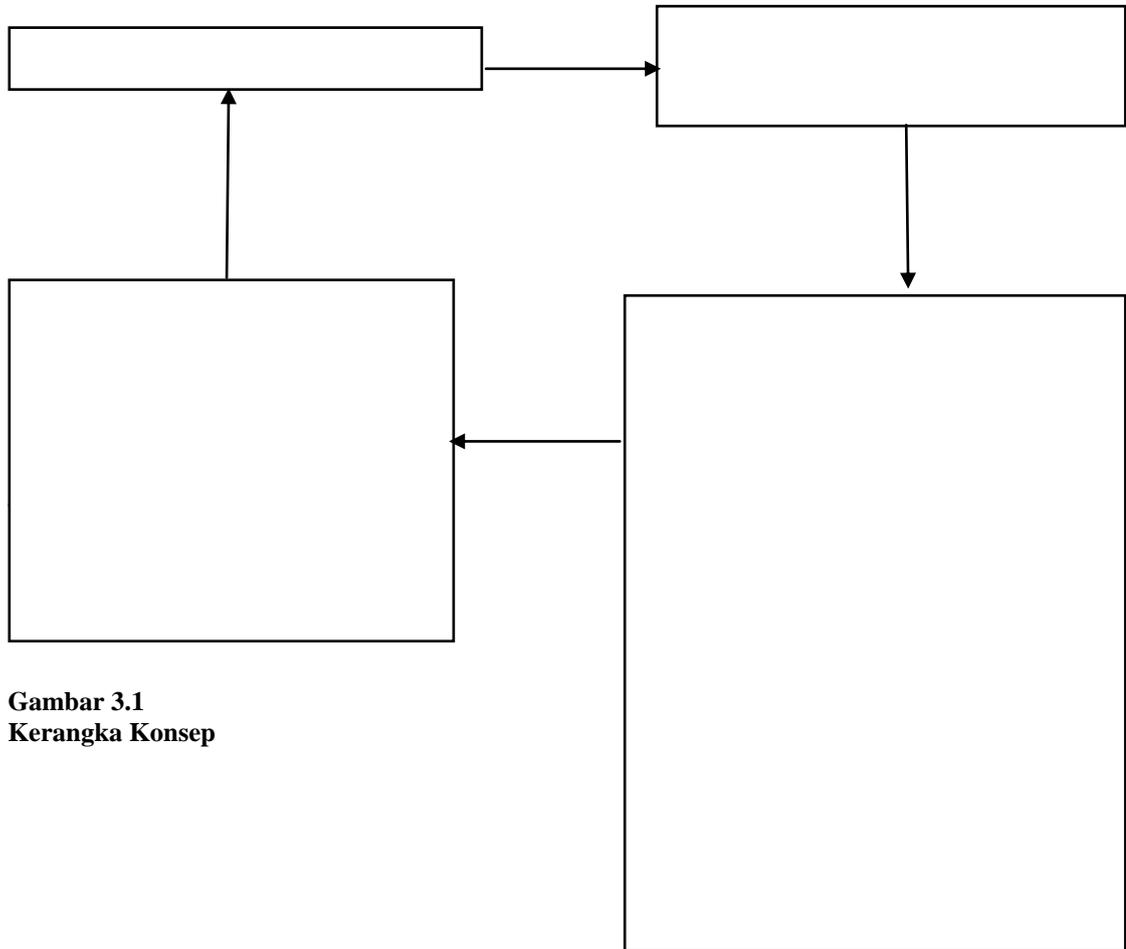
## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Seperti yang diungkapkan Sumanto (2014) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendiskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang, dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya. Sedangkan metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2009 hal. 14) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/ sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### 3.2 Kerangka Konsep



**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep**

### 3.3 Defenisi Konsep

Singarimbun dan Effendi (dalam Rahardjo, 2018 hal. 1) menyatakan bahwa konsep sebagai istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Adapun konsep pemikiran yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Controlling (Controlling) adalah pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih atas kepada pihak yang berada dibawahnya.

- b. Lurah adalah pimpinan dari kelurahan sebagai peringkat daerah kabupaten atau kota.
- c. Program Kampung KB (Keluarga Berkualitas) adalah program yang berfokus untuk mengontrol pertumbuhan penduduk dan meningkatkan kualitas penduduk.
- d. Indikator dalam pelayanan publik adalah ukuran yang dijadikan dasar untuk keberhasilan dalam proses controlling.

### **3.4 Definisi Operasional**

Defenisi Operasional yaitu petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Sujarweni (2019) menyatakan bahwa defenisi oprasional adalah ketika variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami maknanya sebelum melakukan analisis, instrumen, atau sumber pengukuran.

#### **3.4.1 Variabel bebas (X)**

Variabel bebas adalah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung, sebaliknya variabel bebas berada pada posisi yang lepas dari pengaruh variabel tergantung. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Fungsi Controlling. Fungsi utama dari controlling (controlling) adalah ditujukan pada perbaikan dan peningkatan kualitas untuk mencapai tujuan, atau dengan kata lain adalah menilai dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Beberapa indikator dalam controlling (controlling) adalah :

- a. Pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan, prosedur dan perintah yang telah ditetapkan;

- b. Hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan;
- c. Sarana yang ada dapat didayagunakan secara efektif dan efisien; dan
- d. Diketahui kelemahan dan kesulitan organisasi untuk dicari jalan perbaikannya.
- e. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

### **3.4.2 Variabel Terikat (Y)**

Variabel terikat (dependend variable) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah pelayanan prima. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Beberapa indikator dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Tangibles
- b. Realibility
- c. Responsiveness
- d. Assurance
- e. Empathy

### **3.5 Populasi dan Sample**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Mazhindu dan Scott (dalam Fadjarajani dkk., 2020 hal. 186) mengemukakan bahwa populasi adalah kumpulan

dari individu atau objek atau fenomena yang secara potensial dapat diukur sebagai bagian dari penelitian. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Kelompok Kerja Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan yang berjumlah 24 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk diamati, sehingga sampel ukurannya lebih kecil dibandingkan populasi dan berfungsi sebagai wakil dari populasi Nurhayati (dalam Fadjarajani dkk., 2020 hal. 186). Jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang maka jumlah sampel yang diambil adalah total keseluruhannya. Namun jika jumlah populasinya lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10 – 15% dari jumlah populasinya. Maka dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dari jumlah keseluruhan populasi yaitu sebanyak 24 orang.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Riduwan (dalam Priadana & Sunarsi 2021 hal. 186) metode pengumpulan data adalah teknik atau cara – cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Beberapa teknik pengumpulan data yang akan penulis gunakan adalah sebagai berikut :

#### **1) Data primer**

Priadana & Sunarsi (2021 hal. 197) menyatakan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau dirinya sendiri. Ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner (angket) adalah cara

pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, jika opsi jawaban tidak ditentukan sebelumnya, dan bersifat tertutup jika opsi jawaban telah disediakan sebelumnya, instrumennya dapat berupa: kuesioner (angket), checklist, atau skala. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam pengukuran ini adalah skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

- Setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5
- Setuju/sering/positif diberi skor 4
- Ragu-ragu kadang-kadang/netral diberi skor 3
- Tidak setuju/hampir tidak pernah negatif diberi skor 2
- Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2013).

## **2) Data sekunder**

Priadana & Sunarsi (2021 hal. 197) menyatakan data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan peneliti itu sendiri. Data ini biasanya berasal dari penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga - lembaga atau organisasi seperti BPS dan lain-lain.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Data kuantitatif adalah data numerik yang dapat dihitung secara akurat. Salah satu contoh data numerik dalam metode penelitian kuantitatif yaitu hasil survey responden. Teknik analisis data kuantitatif pada umumnya menggunakan model matematika, dan lain-lain. Beberapa teknik analisis data kuantitatif yaitu:

#### 3.7.1 Koefisien Korelasi Product Moment

Koefisien korelasi dipahami sebagai nilai hubungan (korelasi) antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi sebagaimana juga tingkat signifikansi digunakan sebagai pedoman untuk menentukan suatu hipotesis penelitian dapat diterima atau ditolak. Nilai koefisien korelasi bergerak diantara dari  $0 \geq 1$  atau  $0 \leq 1$ .

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} - \{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = angka indeks korelasi “r” product momen

N = populasi

$\sum_{xy}$  = jumlah hasil perkalian antara x dan y

$\sum_x$  = jumlah seluruh skor x

$\sum_y$  = jumlah seluruh skor y

Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya). Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut (Sarwono:2006) :

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- $>0 - 0,25$ : Korelasi sangat lemah
- $>0,25 - 0,5$ : Korelasi cukup
- $>0,5 - 0,75$ : Korelasi kuat
- $>0,75 - 0,99$ : Korelasi sangat kuat
- 1: Korelasi sempurna

### 3.7.2 Uji Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel X terhadap variabel Y digunakan rumus berikut :

$$KD (r^2) = r^2 \times 100 \%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r = Nilai Koefisien Korelasi

### 3.7.3 Uji Signifikansi

Untuk mengetahui uji signifikansi dalam hal mengetahui makna hubungan variabel X terhadap Y, digunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- H0 diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel} \rightarrow (n-2; 1-\alpha/2)$
- H0 ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel} \rightarrow (n-2; 1-\alpha/2)$

### 3.7.4 Regresi Linier

Persamaan regresi linier sederhana secara matematik diekspresikan oleh :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Yang mana :

$\hat{Y}$  = garis regresi/ variable response

a = konstanta (intersep), perpotongan dengan sumbu vertikal

b = konstanta regresi (slope)

X = variabel bebas/ predictor

Besarnya konstanta a dan b dapat ditentukan menggunakan persamaan :

$$a = \frac{(\sum Y^1)(\sum X_1^2) - (\sum X^1)(\sum X^1 Y^1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X^1)^2}$$

$$b = \frac{n (\sum X^1 Y^1) - (\sum X^1)(\sum Y^1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X^1)^2}$$

yang mana n = jumlah data

### 3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada kantor lurah Harjosari II, yang berlokasi di Jl.

Dwikora No.3, Harjosari II, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara.

Jangka waktu penelitian akan dilakukan mulai dari bulan Maret hingga bulan Mei 2024.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Bab ini membahas dan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui hasil penelitian dilapangan melalui metode-metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bab sebelumnya. Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Penelitian ini dilakukan terhadap anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan. Data dan informasi diperoleh melalui kuesioner langsung kepada anggota pokok kerja Kampung KB. Kelurahan Harjosari II Kota Medan sebagai responden. Responden yang terpilih merupakan responden yang memang mengetahui, mengalami dan bekerja langsung di Kelurahan Harjosari II Kota Medan sebagai anggota pokok kerja Kampung KB.

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kelurahan Harjosari II Medan yakni salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Medan Amplas. Kelurahan Harjosari II Medan mempunyai batas wilayah yaitu :

- Sebelah Utara berbatasan dengan : Deli Serdang
- Sebelah Selatan berbatasan dengan : Lingkungan VII
- Sebelah Timur berbatasan dengan : Lingkungan VIII
- Sebelah Barat berbatasan dengan : Lingkungan XIV.

Kelurahan Harjosari II Medan terdiri dari 17 Lingkungan wilayah kelurahan harjosari II Medan merupakan padat penduduk, rata – rata mata pencaharian penduduk pada umumnya adalah sebagai pedagang, buruh pabrik, Pegawai SWASTA, PNS, TNI dan POLRI. Kelurahan Harjosari II Medan dikenal juga dengan Kampung KB yang dibentuk pada tanggal 10 Juli 2017 menjadi salah satu Kampung KB yang mewakili karakter wilayah perkotaan. Berkat adanya program Kampung KB lingkungan di Kelurahan Harjosari yang dulu dikenal sebagai daerah rawan narkoba, tingkat perekonomian penduduk rendah dan cakupan KB sangat rendah kini menjadi lingkungan yang rapi, penduduk yang guyub sebagaimana visi kampung KB Harjosari II semangat, kebersamaan gotong royong, dan tercapainya masyarakat yang terampil dan sejahtera.

#### **a. Sejarah Kampung KB**

Kampung KB merupakan salah satu kegiatan prioritas yang sesuai dengan instruksi Presiden RI, terutama sebagai bentuk investasi Program KB yang manfaatnya dapat secara langsung diterima oleh masyarakat. Untuk itu perlu dilakukan langkah koordinasi lintas sektor, terutama dalam integrasi kegiatan yang akan dilaksanakan di Kampung KB. Kampung KB menjadi salah satu inovasi strategis untuk mengimplementasikan kegiatan-kegiatan prioritas Program KKBPK secara utuh di lini lapangan. Kampung KB merupakan salah satu bentuk/model miniatur pelaksanaan total Program KKBPK secara utuh yang melibatkan seluruh Bidang di lingkungan BKKBN dan bersinergi dengan Kementerian/Lembaga, mitra kerja, stakeholders instansi terkait sesuai dengan kebutuhan dan kondisi wilayah, serta dilaksanakan di tingkatan pemerintahan

terendah (sesuai prasyarat penentuan lokasi kampung KB) di seluruh kabupaten dan kota.

Kampung KB telah dicanangkan oleh Presiden RI pada tanggal 14 Januari 2016 di Dusun Jenawi Desa Mertasinga Kecamatan Gunungjati Kabupaten Cirebon, untuk kelanjutannya BKKBN bekerjasama dengan Kementerian dan Lembaga terkait untuk menindaklanjuti pengembangan Kampung KB. Kampung KB juga dapat dijadikan wadah dalam menggalakkan program revolusi mental berbasis keluarga untuk membangun karakter bangsa Indonesia yang secara optimal mampu melaksanakan fungsi-fungsi keluarga, yang juga merupakan implementasi dari Nawacita ke-7 yaitu “Revolusi Mental”.

#### **b. Program Kampung KB**

Kelompok Kerja Kampung KB (Kampung Keluarga Berencana) merupakan kelompok yang dibentuk dalam rangka melaksanakan program Keluarga Berencana di tingkat Kelurahan. Tugas utama Kelompok Kerja Kampung KB adalah mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan program Keluarga Berencana di tingkat kampung. Program Kampung KB adalah program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, dan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan Keluarga Berencana. Program ini bertujuan untuk menekan angka kelahiran, meningkatkan kesehatan reproduksi, dan meningkatkan kesejahteraan keluarga. Beberapa program yang dapat dilaksanakan dalam Kampung KB meliputi:

- 1) Pendidikan dan Penyuluhan: Memberikan informasi mengenai pentingnya berencana keluarga, cara menerapkan metode kontrasepsi

yang aman dan efektif, serta pentingnya peran kesehatan reproduksi bagi keluarga.

- 2) Pelayanan Kesehatan Reproduksi: Menyediakan akses dan informasi mengenai layanan kesehatan reproduksi seperti pemeriksaan kesehatan reproduksi, pelayanan KB, dan layanan konseling terkait kesehatan reproduksi.
- 3) Dukungan Kesejahteraan Keluarga: Memberikan bantuan atau dukungan bagi keluarga dalam hal perencanaan keuangan, pendidikan anak, dan kesejahteraan keluarga secara keseluruhan.

#### **c. Visi dan Misi Program Kampung KB**

Visi : “Terwujudnya Kampung KB yang Mandiri, Inovatif, Bersinergi, Berkualitas dan Sejahtera”, sedangkan untuk Misi dari program Kampung KB antara lain :

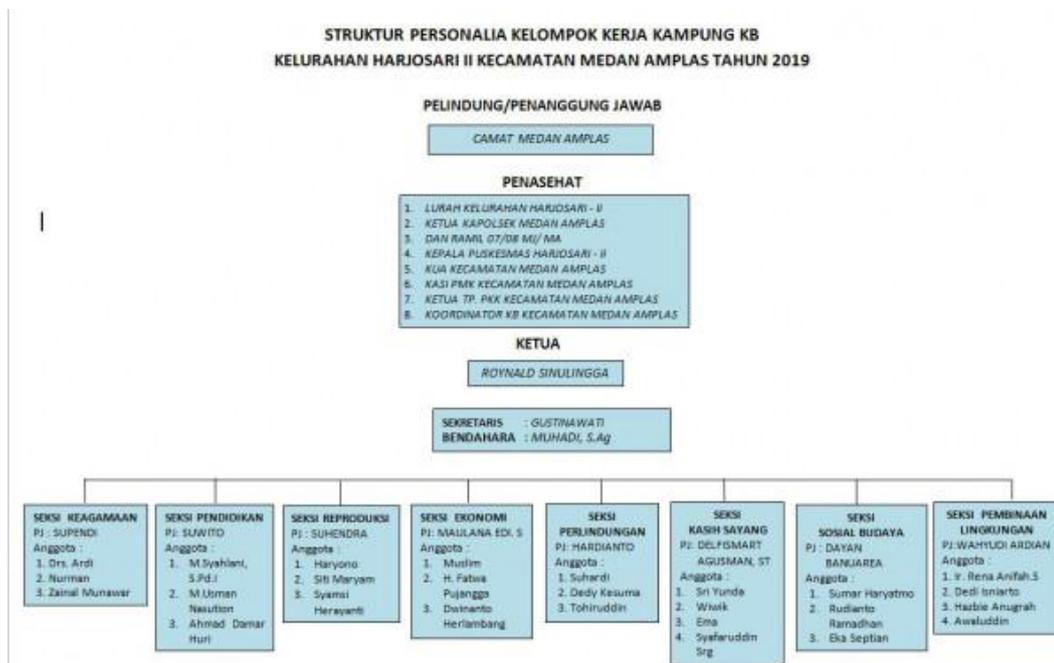
- 1) Meningkatkan Peran Serta Masyarakat dalam Program Bangga Kencana.
- 2) Meningkatkan Kreatifitas Masyarakat dalam Pembangunan dan Pengembangan Kampung KB.
- 3) Meningkatkan Keterlibatan Lintas Sektor dalam Pembangunan dan Pengembangan Kampung KB.
- 4) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Reproduksi Masyarakat.
- 5) Meningkatkan Penyediaan Data Kependudukan yang berkualitas.
- 6) Meningkatkan Ketahanan dan Kesejahteraan Masyarakat melalui Kelompok Kegiatan.

d. Struktur Organisasi Kelurahan Harjosari II Kota Medan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Harjosari II

Sumber : Kelurahan Harjosari II



Gambar 4.2 Struktur Personalialia Kelompok Kerja Kampung KB

Sumber : Kelurahan Harjosari II

## **4.2 Pembahasan**

Dalam bab ini disajikan beberapa uraian pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pada uraian pembahasan ini peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan teori yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya. Data-data diperoleh dari kuesioner mendalam serta dokumentasi sebagaimana telah peneliti deskripsikan pada analisis data kuantitatif yang kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pengamatan kuesioner yang telah dilaksanakan yaitu mengumpulkan data mengenai Pengaruh Fungsi Controlling Terhadap Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.

## **4.3 Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 24 orang yang seluruhnya merupakan anggota pokok kerja Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan. Dalam penelitian ini karakteristik yang ingin diketahui adalah jenis kelamin, usia, dan pekerjaan (posisi dalam program Kampung KB). Untuk lebih jelasnya mengenai data diri responden tersebut dapat dilihat pada karakteristik berikut dalam jumlah dan persentase.

### 4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki – laki	19	79%
2.	Perempuan	5	21%
<b>Total : 24</b>			100%

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa pada umumnya responden berjenis kelamin laki – laki yaitu sebesar 79% dan perempuan 21%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa anggota pokok kerja Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan umumnya berjenis kelamin laki – laki dan hanya sedikit yang berjenis kelamin perempuan.

### 4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4 2

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	30 - 40	13	54%
2.	41 – 50	11	46%
3.	>50	0	0
<b>Total : 24</b>			100%

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.2 olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang

berumur antara 30 – 40 tahun yaitu berjumlah 13 orang atau sebesar 54% dan yang berusia 41 – 50 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 46%. Sedangkan yang berusia 50 tahun tidak ada dalam anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan.

#### **4.4 Pelaksanaan Fungsi Controlling pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan (Variabel X)**

Pelaksanaan fungsi controlling di Kelurahan Harjosari II Kota Medan dapat dilihat melalui tabulasi data hasil angket penelitian yang disebarkan kepada 24 orang responden yang merupakan anggota pokok kerja Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan. Tanggapan dari responden dapat dilihat dari tabel berikut

**Tabel Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden Mengacu pada akses informasi yang cukup**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Kelurahan Harjosari II memiliki akses yang cukup untuk mendapatkan informasi terkait dengan ketentuan tugas yang harus dilaksanakan pada Program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	17	68	68	Setuju
		SS	5	7	35	32	Sangat setuju
Jumlah				24	103	100	
Rata – rata					4,29		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden atas indikator akses informasi yang cukup dengan pernyataan “Kelurahan Harjosari II memiliki akses yang cukup untuk mendapatkan informasi terkait dengan ketentuan tugas yang harus dilaksanakan pada Program Kampung KB” memperoleh rata – rata skor indikator sebesar 4,29 dengan kategori setuju hal ini menunjukkan fungsi controlling terhadap pelayanan prima pada program

Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan telah memiliki akses informasi yang cukup pada program Kampung KB.

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan responden atas indikator tugas sesuai ketentuan**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
2.	Pelaksanaan tugas anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	4	16	16	Setuju
		SS	5	20	100	84	Sangat setuju
Jumlah				24	116	100	
Rata – rata					4,83		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa tanggapan responden atas indikator tugas sesuai ketentuan dengan pernyataan “Pelaksanaan tugas anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada program Kampung KB” memperoleh indikator sebesar 4,83 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota

Medan dengan melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku sudah dilaksanakan dengan baik.

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden atas Indikator komunikasi antara atasan dan bawahan yang sudah efektif**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
3.	Komunikasi yang dilakukan sudah efektif antara atasan dan bawahan di Kelurahan Harjosari II dalam memberikan arahan atau perintah terkait dengan pelaksanaan tugas pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	15	60	60	Setuju
		SS	5	9	45	40	Sangat setuju
Jumlah				24	105	100	
Rata – rata					4,37		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa tanggapan responden atas indikator komunikasi yang efektif dengan pernyataan “Pelaksanaan tugas anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan pada program Kampung KB” memperoleh indikator sebesar 4,37 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan dengan komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan sudah dilakukan dengan baik.

**Tabel 4.6**

**Tanggapan responden atas indikator tujuan yang jelas dari sebuah proyek**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
4.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah mengetahui dengan jelas tujuan dari tugas atau proyek yang dikerjakan	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	17	68	68	Setuju
		SS	5	7	35	32	Sangat setuju
Jumlah				24	103	100	
Rata – rata					4,29		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator tujuan yang jelas dari sebuah proyek dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah mengetahui dengan jelas tujuan dari tugas atau proyek yang dikerjakan” memperoleh indikator sebesar 4,29

dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan dengan mengetahui dengan jelas tujuan dari tugas atau proyek yang dikerjakan sudah berlangsung dengan baik.

**Tabel 4.7**

**Tanggapan responden untuk Indikator hasil yang sesuai dengan tujuan**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
5.	Hasil kinerja anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II yang telah dicapai sesuai dengan tujuan awal yang ditetapkan dalam program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	14	56	56	Setuju
		SS	5	10	50	44	Sangat setuju
Jumlah				24	106	100	
Rata – rata					4,41		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk Indikator hasil yang sesuai dengan tujuan dengan pernyataan “Hasil kinerja anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II yang telah dicapai sesuai dengan tujuan awal yang ditetapkan dalam program Kampung KB”

memperoleh indikator sebesar 4,41 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan dengan hasil kinerja yang sesuai dengan tujuan awal sudah berjalan dengan baik.

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan responden untuk indikator strategi yang efektif**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
6.	Strategi yang digunakan anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	7	28	28	Setuju
		SS	5	17	85	72	Sangat setuju
Jumlah				24	113	100	
Rata – rata					4,71		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk Indikator strategi yang efektif dengan pernyataan “Strategi yang digunakan anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada program Kampung KB” memperoleh

indikator sebesar 4,71 dengan kategori sangat setuju Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan dengan strategi yang efektif sudah terlaksana dengan baik.

**Tabel 4.9**

**Tanggapan responden untuk indikator mengenal sarana dengan baik**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
7.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah mengenal dan memahami dengan baik sarana atau fasilitas yang tersedia untuk mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	19	76	76	Setuju
		SS	5	5	25	24	Sangat setuju
Jumlah				24	101	100	
Rata – rata					4,21		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk Indikator mengenal sarana dengan baik dengan pernyataan “Anggota pokok kerja

Kampung KB Kelurahan Harjosari II sudah mengenal dan memahami dengan baik sarana atau fasilitas yang tersedia untuk mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan pada program Kampung KB” memperoleh indikator sebesar 4,21 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan dengan pengenalan saran yang ada sudah terlaksana dengan baik.

**Tabel 4.10**

**Tanggapan responden untuk indikator penggunaan sarana yang tersedia**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
8.	Penggunaan sarana yang tersedia dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	11	44	44	Setuju
		SS	5	13	65	56	Sangat setuju
Jumlah				24	109	100	
Rata – rata					4,54		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk Indikator penggunaan sarana yang tersedia dengan pernyataan “Penggunaan

sarana yang tersedia dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada program Kampung KB” memperoleh indikator sebesar 4,54 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan dengan penggunaan sarana yang tersedia sudah terlaksana dengan baik.

**Tabel 4.11**

**Tanggapan responden untuk indikator pengelolaan sarana yang baik**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
9.	Pengelolaan dan pemeliharaan sarana sudah dilakukan dengan baik untuk mendukung keberlangsungan program Kampung KB.	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	15	60	60	Setuju
		SS	5	9	45	40	Sangat setuju
Jumlah				24	105	100	
Rata – rata					4,38		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator pengelolaan sarana yang baik dengan pernyataan “Pengelolaan dan pemeliharaan sarana sudah dilakukan dengan baik untuk mendukung

keberlangsungan program Kampung KB” memperoleh indikator sebesar 4,38 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan dengan pemeliharaan dan pengelolaan sarana sudah terlaksana dengan baik.

**Tabel 4.12**

**Tanggapan responden untuk indikator adanya kelemahan dalam organisasi**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
10	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II menyadari adanya kelemahan atau kesulitan yang dimiliki oleh organisasi dalam pelaksanaan program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	19	76	76	Setuju
		SS	5	5	25	24	Sangat setuju
Jumlah				24	101	100	
Rata – rata					4,21		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator adanya kelemahan dalam organisasi dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II menyadari adanya kelemahan atau kesulitan yang dimiliki oleh organisasi dalam pelaksanaan program Kampung

KB” memperoleh indikator sebesar 4,21 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena telah menyadari adanya kelemahan atau kesulitan dalam organisasi.

**Tabel 4.13**

**Tanggapan responden untuk indikator kelemahan yang sudah diidentifikasi**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
11.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II merasa kelemahan dan kesulitan yang ada telah diidentifikasi dengan benar dalam pelaksanaan program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	10	40	40	Setuju
		SS	5	14	70	60	Sangat setuju
Jumlah				24	110	100	
Rata – rata					4,59		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator kelemahan yang sudah diidentifikasi dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II merasa kelemahan

dan kesulitan yang ada telah diidentifikasi dengan benar dalam pelaksanaan program Kampung KB” memperoleh indikator sebesar 4,59 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja kampung KB sudah mengidentifikasi kesulitan dan kelemahan dengan baik.

Tabel 4.14

Tanggapan responden untuk indikator memberikan solusi terhadap permasalahan

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
12.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II turut serta dalam proses identifikasi dan pengusulan solusi terhadap kelemahan dan kesulitan yang ada pada pelaksanaan program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	17	68	68	Setuju
		SS	5	7	35	32	Sangat setuju
Jumlah				24	103	100	
Rata – rata					4,29		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator memberikan solusi terhadap permasalahan dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II turut serta dalam proses identifikasi dan pengusulan solusi terhadap kelemahan dan kesulitan yang ada pada pelaksanaan program Kampung KB” memperoleh indikator 4,29 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja kampung KB sudah memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada pada program kampung KB.

**Tabel 4.15**

**Tanggapan responden untuk indikator tujuan yang tidak berubah dari rencana awal**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
13.	Tujuan yang telah ditetapkan pada pelaksanaan program Kampung KB selalu tercapai dengan baik tanpa banyak perubahan dari rencana awal	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	20	80	80	Setuju
		SS	5	4	20	20	Sangat setuju

Jumlah	24	100	100
Rata – rata	4,17		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator tujuan yang tidak berubah dari rencana awal dengan pernyataan “Tujuan yang telah ditetapkan pada pelaksanaan program Kampung KB selalu tercapai dengan baik tanpa banyak perubahan dari rencana awal” memperoleh indikator sebesar 4,17 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja kampung KB karena tujuan yang telah ditetapkan tidak berubah dari rencana awal.

**Tabel 4.16**

**Tanggapan responden untuk indikator adanya sistem monitoring dan evaluasi yang efektif**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
14.	Adanya sistem monitoring dan evaluasi yang efektif dalam memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sesuai dengan rencana	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	15	60	60	Setuju

pada pelaksanaan program Kampung KB	SS	5	9	45	40	Sangat setuju
Jumlah			24	105	100	
Rata – rata				4,37		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator sistem monitoring dan evaluasi yang efektif dengan pernyataan “Adanya sistem monitoring dan evaluasi yang efektif dalam memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sesuai dengan rencana pada pelaksanaan program Kampung KB” memperoleh indikator 4,37 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja kampung KB karena telah dilakukannya evaluasi dan monitoring dalam program Kampung KB.

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan responden untuk indikator komunikasi dan koordinasi yang efektif**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
15.	Komunikasi dan koordinasi yang sudah efektif antar anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II dalam memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai rencana dalam pelaksanaan program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	1	3	3	Cukup setuju
		S	4	8	32	32	Setuju
		SS	5	15	75	65	Sangat setuju
Jumlah				24	110	100	
Rata – rata					4,58		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan pernyataan “Komunikasi dan koordinasi yang sudah efektif antar anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II dalam memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai rencana dalam pelaksanaan program Kampung KB” memperoleh indikator 4,58 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena komunikasi dan koordinasi yang sudah efektif antar anggota.

**Tabel 4.18**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel Fungsi Controlling**  
**(Variabel X)**

No	Indikator	Rata – rata Skor	Kategori
1.	Akses informasi yang cukup	4,29	Setuju
2.	Tugas telah sesuai ketentuan	4,83	Sangat Setuju
3.	Komunikasi antara atasan dan bawahan yang sudah efektif	4,37	Setuju
4.	Tujuan yang jelas dari sebuah proyek.	4,29	Setuju
5.	Hasil yang sesuai dengan tujuan	4,41	Setuju
6.	strategi yang efektif	4,71	Sangat Setuju
7.	Mengenal sarana dengan baik	4,21	Setuju
8.	Penggunaan sarana yang tersedia	4,54	Sangat Setuju

9.	Pengelolaan sarana yang baik	4,38	Setuju
10.	Adanya kelemahan dalam organisasi	4,21	Setuju
11.	Kelemahan yang sudah diidentifikasi	4,59	Sangat Setuju
12.	Memberikan solusi terhadap permasalahan	4,29	Setuju
13.	Tujuan yang tidak berubah dari rencana awal	4,17	Setuju
14.	Adanya sistem monitoring dan evaluasi yang efektif	4,37	Setuju
15.	Komunikasi dan koordinasi yang efektif	4,58	Sangat setuju
Rata – rata Skor Variabel		4,41	Setuju

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden atas variabel fungsi controlling pada tabel diatas diketahui bahwa rata – rata skor variabel fungsi controlling adalah 4,41 berkategori setuju hal ini menunjukkan pelaksanaan fungsi controlling di Kelurahan Harjosari II Kota Medan telah terlaksana dengan baik.

#### **4.5 Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan (Variabel Y)**

Pelaksanaan pelayanan prima di Kelurahan Harjosari II Kota Medan dapat dilihat melalui tabulasi data hasil angket penelitian yang disebarakan kepada 24

orang responden yang merupakan anggota pokok kerja Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan. Tanggapan dari responden dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 4.19**  
**Tanggapan responden untuk Indikator memberikan pelayanan yang berkualitas**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II yang bertugas mampu memberikan pelayanan yang berkualitas	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	1	3	3	Cukup setuju
		S	4	21	84	84	Setuju
		SS	5	2	10	15	Sangat setuju
Jumlah				24	97	100	
Rata – rata					4,04		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator memberikan pelayanan yang berkualitas dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II yang bertugas

mampu memberikan pelayanan yang berkualitas” memperoleh indikator sebesar 4,04 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah memberikan pelayanan yang berkualitas.

**Tabel 4.20**

**Tanggapan responden untuk Indikator ketersediaan peralatan yang up-to-date**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
2.	Ketersediaan peralatan yang modern dan up-to-date memiliki dampak yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	15	60	60	Setuju
		SS	5	9	45	40	Sangat setuju
Jumlah				24	105	100	
Rata – rata					4,37		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator ketersediaan peralatan yang up-to-date dengan pernyataan

“Ketersediaan peralatan yang modern dan up-to-date memiliki dampak yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan pada program Kampung KB” memperoleh indikator sebesar 4,37 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah menyediakan peralatan yang modern dan up-to-date memiliki dampak yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

**Tabel 4.21**

**Tanggapan responden untuk Indikator komunikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
3.	Bahan komunikasi yang disampaikan oleh Kelurahan Harjosari II mampu mempengaruhi kualitas pelayanan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	14	56	56	Setuju
		SS	5	10	50	44	Sangat setuju
Jumlah				24	106	100	
Rata – rata					4,42		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator komunikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan pernyataan “Bahan komunikasi yang disampaikan oleh Kelurahan Harjosari II mampu mempengaruhi kualitas pelayanan pada program Kampung KB” memperoleh indikator 4,42 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah komunikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan baik.

**Tabel 4.22**  
**Tanggapan responden untuk Indikator konsisten dalam memberikan layanan**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
4.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II konsisten dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	1	3	3	Cukup setuju
		S	4	9	36	36	Setuju
		SS	5	14	70	63	Sangat setuju

Jumlah	24	109	100
Rata – rata	4,54		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator konsisten dalam memberikan layanan dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II konsisten dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan pada program Kampung KB” memperoleh indikator 4,54 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah konsisten dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan pada program Kampung KB.

**Tabel 4.23**  
**Tanggapan responden untuk Indikator prioritas keandalan dan ketepatan waktu**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
5.	Kelurahan Harjosari II memprioritaskan keandalan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	10	40	40	Setuju
		SS	5	14	70	60	Sangat setuju
Jumlah				24	110	100	
Rata – rata					4,58		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator prioritas keandalan dan ketepatan waktu dengan pernyataan “Kelurahan Harjosari II memprioritaskan keandalan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan pada program Kampung KB” memperoleh indikator 4,58

dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah memprioritaskan keandalan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan.

**Tabel 4.24**

**Tanggapan responden untuk Indikator mampu mengatasi hambatan yang ada**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
6.	Kelurahan Harjosari II mampu mengatasi dengan baik hambatan atau kendala yang mungkin muncul dalam proses pelayanan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	2	6	6	Cukup setuju
		S	4	14	56	56	Setuju
		SS	5	8	40	38	Sangat setuju
Jumlah				24	106	100	
Rata – rata					4,42		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator mampu mengatasi hambatan yang ada dengan pernyataan

“Kelurahan Harjosari II mampu mengatasi dengan baik hambatan atau kendala yang mungkin muncul dalam proses pelayanan pada program Kampung KB” memperoleh indikator 4,42 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah mampu mengatasi dengan baik hambatan atau kendala yang mungkin muncul dalam proses pelayanan.

**Tabel 4.25**

**Tanggapan responden untuk Indikator pemberian layanan yang responsif**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
7.	Kelurahan Harjosari II sudah memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat dalam pelaksanaan program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	20	80	80	Setuju
		SS	5	4	20	20	Sangat setuju
Jumlah				24	100	100	
Rata – rata					4,17		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator pemberian layanan yang responsif dengan pernyataan “Kelurahan Harjosari II sudah memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat dalam pelaksanaan program Kampung KB” memperoleh indikator 4,17 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah mampu memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat.

**Tabel 4.26**

**Tanggapan responden untuk Indikator memberikan solusi yang bermanfaat**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
8.	Kelurahan Harjosari II memberikan solusi yang tepat dan bermanfaat jika terjadi masalah dalam pelaksanaan program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	10	40	40	Setuju
		SS	5	14	70	60	Sangat setuju
Jumlah				24	110	100	
Rata – rata					4,58		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.26 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator memberikan solusi yang bermanfaat dengan pernyataan “Kelurahan Harjosari II memberikan solusi yang tepat dan bermanfaat jika terjadi masalah dalam pelaksanaan program Kampung KB” memperoleh indikator 4,58 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah memberikan solusi yang bermanfaat jika terjadi masalah dalam pelaksanaan program.

**Tabel 4.27**

**Tanggapan responden untuk Indikator pemberian informasi yang akurat dan relevan**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
9.	Kelurahan Harjosari II memberikan informasi yang akurat dan relevan dalam pelaksanaan program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	12	48	48	Setuju
		SS	5	12	60	52	Sangat setuju

Jumlah	24	108	100
Rata – rata	4,50		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.27 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator pemberian informasi yang akurat dan relevan dengan pernyataan “Kelurahan Harjosari II memberikan informasi yang akurat dan relevan dalam pelaksanaan program Kampung KB” memperoleh indikator 4,50 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah memberikan informasi yang akurat dan relevan.

**Tabel 4.28**

**Tanggapan responden untuk Indikator kepercayaan dalam menangani kebutuhan masyarakat**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
10.	Kelurahan Harjosari II mampu menerima kepercayaan dalam menangani kebutuhan atau permintaan dari	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	4	16	16	Setuju

masyarakat dalam program Kampung KB	SS	5	20	100	84	Sangat setuju
Jumlah			24	116	100	
Rata – rata				4,83		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.28 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator kepercayaan dalam menangani kebutuhan masyarakat dengan pernyataan “Kelurahan Harjosari II mampu menerima kepercayaan dalam menangani kebutuhan atau permintaan dari masyarakat dalam program Kampung KB” memperoleh indikator 4,83 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB mampu menerima kepercayaan dalam menangani kebutuhan atau permintaan dari masyarakat.

**Tabel 4.29**  
**Tanggapan responden untuk Indikator menjaga kerahasiaan informasi**  
**pribadi masyarakat**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
11.	Kelurahan Harjosari II mampu dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi masyarakat dalam program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	7	28	28	Setuju
		SS	5	17	85	72	Sangat setuju
Jumlah				24	113	100	
Rata – rata					4,71		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.29 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi masyarakat dengan pernyataan

“Kelurahan Harjosari II mampu dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi masyarakat dalam program Kampung KB” memperoleh indikator 4,71 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB mampu menjaga kerahasiaan informasi pribadi masyarakat.

**Tabel 4.30**

**Tanggapan responden untuk Indikator memiliki pengetahuan yang cukup**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
12.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II memiliki pengetahuan yang cukup terkait proses pelayanan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	19	76	76	Setuju
		SS	5	5	25	24	Sangat setuju
Jumlah				24	101	100	
Rata – rata					4,21		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.30 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator memiliki pengetahuan yang cukup dengan pernyataan “Anggota

pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II memiliki pengetahuan yang cukup terkait proses pelayanan pada program Kampung KB” memperoleh indikator 4,21 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB sudah memiliki pengetahuan yang cukup terkait proses pelayanan pada.

**Tabel 4.31**

**Tanggapan responden untuk Indikator mampu mendengarkan dengan baik perspektif masyarakat**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
13.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II mampu mendengarkan dengan baik dan memahami perspektif serta perasaan masyarakat sebagai pelanggan pada program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	20	80	80	Setuju
		SS	5	4	20	20	Sangat setuju
Jumlah				24	100	100	
Rata – rata					4,17		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.31 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator mampu mendengarkan dengan baik perspektif masyarakat dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II mampu mendengarkan dengan baik dan memahami perspektif serta perasaan masyarakat sebagai pelanggan pada program Kampung KB” memperoleh indikator 4,17 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB mampu mendengarkan dengan baik dan memahami perspektif serta perasaan masyarakat sebagai pelanggan.

**Tabel 4.32**

**Tanggapan responden untuk Indikator menunjukkan empati dan kepedulian terhadap masyarakat**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
14.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II mampu menunjukkan empati dan kepedulian terhadap	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	11	44	44	Setuju

kebutuhan dan masalah yang masyarakat hadapi pada program Kampung KB	SS	5	13	65	56	Sangat setuju
Jumlah			24	109	100	
Rata – rata				4,54		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.32 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator menunjukkan empati dan kepedulian terhadap masyarakat dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II mampu menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah yang masyarakat hadapi pada program Kampung KB” memperoleh indikator 4,54 dengan kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB mampu menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah yang masyarakat.

**Tabel 4.33**  
**Tanggapan responden untuk Indikator menciptakan hubungan yang saling menguntungkan**

No	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
15.	Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II menciptakan hubungan yang saling menguntungkan berdasarkan empati dan pengertian kepada masyarakat dalam program Kampung KB	STS	1	0	0	0	Sangat tidak setuju
		TS	2	0	0	0	Tidak setuju
		CS	3	0	0	0	Cukup setuju
		S	4	16	64	64	Setuju
		SS	5	8	40	36	Sangat setuju
Jumlah				24	104	100	
Rata – rata					4,33		

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.33 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden untuk indikator menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan pernyataan “Anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II menciptakan hubungan yang saling menguntungkan berdasarkan empati dan pengertian kepada masyarakat dalam program Kampung KB” memperoleh indikator 4,33 dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima anggota pokok kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Kota Medan sudah terlaksana dengan baik karena anggota pokok kerja Kampung KB mampu menciptakan hubungan yang saling menguntungkan berdasarkan empati dan pengertian kepada masyarakat.

**Tabel 4.34**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel Pelayanan Prima**  
**(Variabel Y)**

No	Indikator	Rata – rata Skor	Kategori
1.	Memberikan pelayanan yang berkualitas	4,04	Setuju
2.	Ketersediaan peralatan yang up-to-date	4,37	Setuju
3.	Komunikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan	4,42	Setuju
4.	Konsisten dalam memberikan pelayanan	4,54	Sangat Setuju

5.	Prioritas keandalan dan ketepatan waktu	4,58	Sangat Setuju
6.	Mampu mengatasi hambatan yang ada	4,42	Setuju
7.	Pemberian layanan yang responsif	4,17	Setuju
8.	Memberikan solusi yang bermanfaat	4,58	Sangat Setuju
9.	Pemberian informasi yang akurat dan relevan	4,50	Sangat Setuju
10.	Kepercayaan dalam menangani kebutuhan masyarakat	4,83	Sangat Setuju
11.	Menjaga kerahasiaan informasi pribadi masyarakat	4,71	Sangat Setuju
12.	Memiliki pengetahuan yang cukup	4,21	Setuju
13.	Mampu mendengarkan dengan baik perspektif masyarakat	4,17	Setuju
14.	Menunjukkan empati dan kepedulian terhadap masyarakat	4,54	Sangat Setuju
15.	Menciptakan hubungan yang saling menguntungkan	4,33	Setuju
Rata – rata Skor Variabel		4,43	Setuju

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden atas variabel pelayanan prima pada tabel diatas diketahui bahwa rata – rata skor variabel fungsi controlling adalah 4,43 berkategori setuju hal ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima di Kelurahan Harjosari II Kota Medan telah terlaksana dengan baik.

#### 4.6 Analisis Data Variabel Bebas (X)

Perolehan data tentang fungsi controlling yang merupakan Variabel Bebas (X) dalam penelitian ini akan dianalisis melalui tabulasi data sebagai berikut :

**Tabel 4.35**

**Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (X)  
Fungsi Controlling**

Nilai Responden Menurut Nomor Pernyataan																
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	72
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	72
8	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	70
9	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	70
10	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	66
11	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	65
12	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	65
13	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	65

14	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	64
15	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63
16	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
17	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
<hr/>																
Jumlah															1592	

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden terhadap variabel X (Fungsi Controlling) adalah 75, sedangkan nilai terendah adalah 59 dengan demikian dapat ditentukan, maka dapat ditentukan nilai R dengan rumus :

$$R \text{ (Jangkauan)} : 75 \text{ (Nilai Tertinggi)} - 59 \text{ (Nilai Terendah)} = 16$$

$$K \text{ (Jarak Interval)} = 1 + 3.3 \log n \text{ (banyak data)}$$

$$= 1 + 3,3 \log 24$$

$$= 5$$

$$I \text{ (Lebar Interval)} = 16 \text{ (R)} : 5 \text{ (K)} = 3,2$$

Maka akan diperoleh jawaban kategori tertinggi, sedang, dan rendah yaitu :

$$\text{Kategori Tinggi} : \geq 72$$

$$\text{Kategori Sedang} : 65 - 71$$

$$\text{Kategori Rendah} : 59 - 64$$

**Tabel 4.36**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel Bebas**  
**(X)**

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	$72 \geq$	7	29%
2	Setuju	65 – 71	6	25%
3	Tidak Setuju	59 – 64	11	46%
Jumlah			24	100

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan untuk variabel fungsi controlling pada tabel 4.36 mayoritas menjawab tidak setuju dengan persentase 46%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengawasan (controlling) yang dilakukan pada program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.

#### 4.7 Analisis Data Variabel Terikat (Y)

Perolehan data tentang pelayanan prima yang merupakan Variabel Terikat (Y) dalam penelitian ini akan dianalisis melalui tabulasi data sebagai berikut :

**Tabel 4.37**

**Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (Y)**  
**Pelayanan Prima**

Nilai Responden Menurut Nomor Pernyataan																
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	71
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	70
7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	70
8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	70
9	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	68
10	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	67
11	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	66
12	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	66
13	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	65
14	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	64
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
24	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
<b>Jumlah</b>																<b>1574</b>

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.37 diketahui bahwa nilai tertinggi jawaban responden terhadap variabel (Y) Pelayanan Prima adalah 75, sedangkan nilai terendah adalah 57 dengan demikian dapat ditentukan, maka dapat ditentukan nilai R dengan rumus :

$$R \text{ (Jangkauan)} : 75 \text{ (Nilai Tertinggi)} - 57 \text{ (Nilai Terendah)} = 18$$

$$K \text{ (Jarak Interval)} = 1 + 3.3 \log n \text{ (banyak data)}$$

$$= 1 + 3,3 \log 24$$

$$= 5$$

$$I \text{ (Lebar Interval)} = 18 \text{ (R)} : 5 \text{ (K)} = 3,6$$

Maka akan diperoleh jawaban kategori tertinggi, sedang, dan rendah yaitu :

$$\text{Kategori Tinggi} : \geq 69$$

$$\text{Kategori Sedang} : 63 - 68$$

$$\text{Kategori Rendah} : 57 - 62$$

**Tabel 4.38**

**Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Variabel  
Terikat (Y)**

No	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	$79 \geq$	8	33%
2	Setuju	63 – 68	6	25%
3	Tidak Setuju	57 – 62	10	42%
Jumlah			24	100

Sumber: data primer, diolah 2024

Berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan untuk variabel pelayanan prima pada tabel 4.38 mayoritas menjawab tidak setuju dengan

persentase 42%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh Kelurahan Harjosari II pada Program Kampung KB belum dilakukan secara maksimal.

#### 4.8 Uji Korelasi Product Moment

Adapun untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara Variabel (X) Fungsi Controlling dengan Variabel (Y) Pelayanan Prima, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 4.39**

**Perhitungan antara variabel bebas (X) fungsi controlling dan variabel terikat (Y) pelayanan prima untuk analisis product moment**

Responden	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	75	75	5625	5625	5625
2	75	75	5625	5625	5625
3	75	74	5625	5625	5625
4	75	74	5625	5625	5625
5	74	71	5476	5476	5476
6	72	70	5184	5184	5184
7	72	70	5184	5184	5184
8	70	70	4900	4900	4900
9	70	68	4900	4900	4900
10	66	67	4356	4356	4356
11	65	66	4225	4225	4225
12	65	66	4225	4225	4225
13	65	65	4225	4225	4225
14	64	64	4096	4096	4096
15	63	61	3969	3969	3969
16	62	61	3844	3844	3844

17	62	61	3844	3844	3844
18	61	60	3721	3721	3721
19	61	60	3721	3721	3721
20	61	60	3721	3721	3721
21	60	60	3600	3600	3600
22	60	60	3600	3600	3600
23	60	59	3600	3600	3600
24	59	57	3481	3481	3481
$\sum n$ 27	$\sum X$ 1592	$\sum Y$ 1574	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$
			106372	103982	105157

Sumber: data primer, diolah 2024

Pada tabel 4.39 telah dilakukan perhitungan antara variabel bebas (X) fungsi controlling dan variabel (Y) pelayanan prima. Kemudian dari hasil perhitungan tersebut dapat dimasukkan ke dalam rumusan *korelasi product moment* untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh pada variabel (X) fungsi controlling dengan variabel (Y) pelayanan prima. Maka terlebih dahulu dilakukan perhitungan dengan rumusan  $r_{xy}$  yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{24 \cdot 105157 - (1592)(1574)}{\sqrt{\{24 \cdot 106372 - (1592)^2\} \cdot \{24 \cdot 103982 - (1574)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{2523768 - 2505808}{\sqrt{\{2552928 - (2534464)\} \cdot \{2495568 - 2477476\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{17960}{\sqrt{\{(18464)\} \cdot \{18092\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{17960}{\sqrt{334050688}}$$

$$r_{xy} = \frac{17960}{\sqrt{334050688}}$$

$$r_{xy} = 0,54$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan diatas maka diperoleh nilai 0,54. Untuk mencari perbandingannya maka dapat dilihat r tabel dengan taraf signifikan 5% dengan n = 24 yaitu 0,404. Dari hal tersebut maka dapat dilihat bahwa nilai  $r_{xy}$  hitung lebih besar dari nilai r tabel *product moment* yakni  $0,54 > 0,404$ . Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh hubungan antara variabel fungsi controlling dengan variabel pelayanan prima. Selain itu untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), maka dilakukan dengan menggunakan tabel interpretasi koefisien korelasi *product moment* yaitu :

**Tabel 4.40**

**Interpretasi Koefisien Korelasi *Product moment***

Interpretasi	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono 2018

Berdasarkan tabel 4.40 dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel bebas (X) fungsi controlling dengan variabel terikat (Y) pelayanan prima berada pada tingkat interpretasi sedang, yakni antara 0,40 – 0,599 maka dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara variabel (X)

fungsi controlling dengan variabel (Y) pelayanan prima. Dengan demikian fungsi controlling memiliki sedikit pengaruh untuk pelayanan prima Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan.

#### 4.9 Uji Signifikan

Untuk menguji signifikansi hubungan yang di temukan untuk sampel yang berjumlah 24 orang, maka perlu diuji signifikan dengan uji t yakni :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,54 \sqrt{24-2}}{\sqrt{1-0,54^2}}$$

$$t = \frac{0,54 \sqrt{22}}{\sqrt{1-0,30}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,22(4,7)}{0,7}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{1,03}{0,7} = 1,471$$

Dari hasil perhitungan diatas maka t hitung akan dibandingkan dengan t tabel maka disimpulkan t hitung lebih besar dari pada t tabel  $1,471 > 1,404$  dari data tersebut diperoleh hubungan yang signifikan antara dua variabel. maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

#### 4.10 Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya persentase pada variabel fungsi controlling terhadap variabel pelayanan prima. Dari perhitungan  $r_{xy}$  hasilnya = 0,54 maka akan dilakukan perhitungan sebagai berikut

$$D = (r^2) \times 100\%$$

$$D = (0,54^2) \times 100\% = (0,30) \times 100\% = 30 \%$$

Maka dapat diperoleh Uji Determinasi yakni 30% sehingga menunjukkan pengaruh fungsi controlling terhadap pelayanan prima hanya sebesar 30% sedangkan 70% nya disebabkan oleh faktor – faktor lain.

#### 4.11 Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (x) fungsi controlling terhadap variabel terikat (y) pelayanan prima yang secara teoritis terdapat hubungan fungsional, adapun perhitungan regresi linier yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

$$y = a + b (x)$$

$$a = \frac{(\sum Y^1)(\sum X_1^2) - (\sum X^1)(\sum X^1 Y^1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X^1)^2}$$

$$a = \frac{(1574)(106372) - (1592)(105157)}{24.(106372) - (1592)^2}$$

$$a = \frac{167429528 - 167409944}{2552928 - 2534464}$$

$$a = \frac{19584}{18464}$$

$$a = 1,6$$

Dan selanjutnya adalah mencari nilai b dengan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n (\sum X^1 Y^1) - (\sum X^1)(\sum Y^1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X^1)^2}$$

$$b = \frac{24 (105157) - (1592)(1574)}{24 \cdot 106372 - (1592)^2}$$

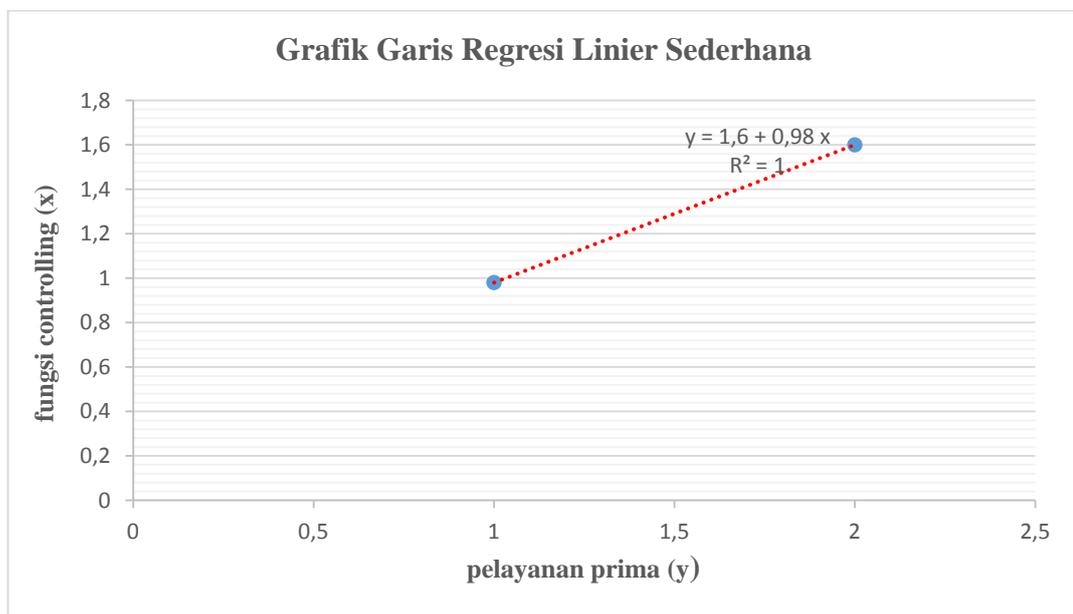
$$b = \frac{2523768 - 2505808}{2552928 - 2534464}$$

$$b = \frac{17960}{18464}$$

$$b = 0,98$$

Setelah ini  $a$  dan  $b$  diketahui maka persamaan matematis regresi linier variabel (X) fungsi controlling terhadap variabel (Y) pelayanan prima sebagai berikut :

$$y = a + b (x)$$



**Gambar 4.3**  
**Grafik Garis Regresi Linier Sederhana**

Maka dapat dihitung dengan menggunakan rumusan  $Y = a + bx$  : dimana

$$Y = 1,6 + 0,98 X$$

Persamaan regresi sederhana menunjukkan konstan  $a$  sebesar 1,6. Artinya apabila Fungsi Controlling *constant* maka Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan sebesar 1,6. Constanta  $b$  merupakan angka koefisien regresi nilainya sebesar 0,98 angka ini mengandung arti bahwa apabila nilai dari Fungsi Controlling meningkat, maka Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan akan mengalami peningkatan sebesar 0,98. Persamaan ini pada variabel Fungsi Controlling berpengaruh positif terhadap variabel Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan sebesar 0,98.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tanggapan responden variabel fungsi controlling (Variabel X) menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel atas setiap pernyataan berjumlah 4,41 dan berkategori setuju, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi controlling di Kelurahan Harjosari II Kota Medan telah dilaksanakan hanya saja belum berjalan secara efektif, hal ini mengacu pada indikator yang ada seperti pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan, prosedur dan perintah yang telah ditetapkan, hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, sarana yang ada dapat didayagunakan secara efektif dan efisien, diketahui kelemahan dan kesulitan organisasi untuk dicari jalan perbaikannya, segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
2. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi tanggapan responden atas variabel pelayanan prima (Variabel Y) menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel atas setiap pernyataan berjumlah 4,43 dan berkategori setuju, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di Kelurahan Harjosari II Kota Medan telah dilaksanakan dengan baik, hal ini mengacu pada indikator yang ada seperti tangibles yaitu tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi. Realibility yaitu kemampuan memenuhi

pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat. Responsiveness yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat dan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat. Assurance yaitu pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan. Emphathy yaitu perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

3. Berdasarkan hasil olah data uji signifikan maka menunjukkan t hitung lebih besar dari pada t tabel  $1,471 > 1,404$  dari data tersebut diperoleh hubungan yang signifikan antara dua variabel maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka variabel fungsi controlling memiliki sedikit pengaruh terhadap pelayanan prima di Kelurahan Harjosari II. Semakin baiknya fungsi controlling yang dilakukan maka akan meningkatkan pelayanan prima yang dapat dilihat dari uji determinasi yang memiliki nilai sebesar 30%.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan saran sebagai berikut:

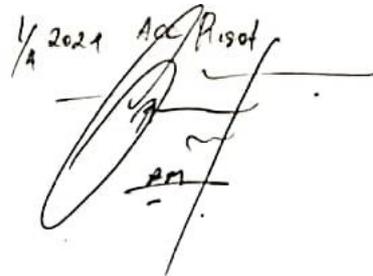
1. Kelurahan Harjosari II diharapkan kedepannya agar dapat meningkatkan pengawasan atau monitoring terhadap segala kegiatan Kampung KB misalnya dengan melakukan pemantauan rutin dan memastikan komunikasi yang jelas terhadap semua pihak terkait sehingga program tersebut dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat.

2. Anggota pokok kerja Kampung KB diharapkan dapat meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat misalnya dengan meningkatkan penyebaran informasi melalui berbagai media, seperti sosial media atau penyebaran brosur dan pertemuan komunitas. Dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, masyarakat akan lebih terlibat dan memahami pentingnya program tersebut.
3. Diharapkan kepada Lurah dan para pegawai kelurahan khususnya anggota pokok kerja Kampung KB dapat meningkatkan fasilitas program dan menumbuhkan etos kerja yang baik untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat guna meningkatkan pelayanan prima pada program Kampung KB.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amruddin dkk, (2022). *PENGANTAR MANAJEMEN (KONSEP DAN PENDEKATAN TEORETIS)* (M. M. Dr. Hartini, S.E. (ed.)). MEDIA SAINS INDONESIA. [http://repository.umi.ac.id/1583/1/Buku Digital - Pengantar Manajemen %28Konsep dan Pendekatan Teoretis%29.pdf](http://repository.umi.ac.id/1583/1/Buku_Digital_-_Pengantar_Manajemen_%28Konsep_dan_Pendekatan_Teoretis%29.pdf)
- Fadjarajani dkk, (2020). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Multidisipliner*. In *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Pengantar manajemen*. December.
- Hapsari dkk, (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(4), 24–33. <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/jikap%0APELAKSANAAN>
- Maulyan dkk, (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Priadana S dkk, (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Pascal Books. <https://lemlit.unpas.ac.id/wp-content/uploads/2022/02/Metode-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- Rahardjo, M. (2018). Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian. *Metode Pembelajaran*, 1. [repository.uin-malang.ac.id/2410](http://repository.uin-malang.ac.id/2410)

- Sari, R., Ratnasari, D. P., & Ayu, K. P. (2020). Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(1), 16–28.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kualitatif dan R and D. In *Bandung: Alfabeta* (Vol. 3, Issue April).
- Sururama, & Amalia, R. (2020). *CONTROLLING PEMERINTAHAN*. CV Cendekia Press. [http://eprints2.ipdn.ac.id/488/1/Buku Controlling Pemerintahan.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/488/1/Buku%20Controlling%20Pemerintahan.pdf)
- Tadjudin, T. (2013). Controlling dalam Manajemen Pendidikan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.21274/taalum.2013.1.2.195-204>

**LAMPIRAN****KUESIONER PENELITIAN**

Yth.

Anggota Pokok Kerja Kampung KB Kelurahan Harjosari II Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka memenuhi tugas akhir semester Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/-i untuk menjadi responden dalam penelitian saya yang berjudul **"Pengaruh Fungsi Controlling Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Program Kampung KB di Kelurahan Harjosari II Kota Medan"**. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh antara Variabel X (Pengaruh Fungsi Controlling) dengan Variabel Y (Pelayanan Prima).

Untuk itu saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/-i agar dapat mengisi angket ini berdasarkan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/-i saat ini dan apa adanya. Semua informasi yang diperoleh akan menjadi bahan penelitian secara akademis dan semua jawaban akan dirahasiakan dan **tidak akan mempengaruhi penilaian organisasi terhadap kinerja Bapak/Ibu/Saudara/-i.**

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 01 April 2024

Hormat Saya,

**Yaya Andjani Namira**

2003100035