

PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN BANJARBARU SELATAN TAHUN 2022

Saad Taufiqh Qurrahmand¹, Dewi Merdayanty², Junaidy³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NPM 18120151

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN 1104017302

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN 1102088702

E-mail: saadsatra17@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 Kepala Seksi Pelayanan Publik sebagai informan kunci, 3 petugas pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan dan 3 pengguna layanan masyarakat sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan dilihat dari aspek sarana fisik (tangible), keandalan, ketanggapan, jaminan, empati yaitu: (1) Seksi Pelayanan masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Selatan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti jumlah kursi ruang tunggu yang tidak memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, tidak adanya meja tulis di ruang tunggu, fasilitas informasi belum tersedia. (2) Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan dalam hal keandalan mengenai keandalan dalam menangani setiap pengaduan masyarakat, keandalan dalam hal waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan, khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah menunjukkan upaya peningkatan pelayanan terkait dengan memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan juru parkir yang membantu mengamankan situasi di tempat parkir. (5) Aspek empati yang diberikan Kecamatan Banjarbaru Selatan adalah memberikan kesan yang menyenangkan. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang menjelaskan secara jelas tentang prosedur pelayanan dan menerima kritik dan saran dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kecamatan Banjarbaru Selatan

ABSTRACT

This study aims to determine public services in the field of population administration in South Banjarbaru District. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation techniques. The research informants in this study were 1 Head of the Public Service Section as key informants, 3 service officers in South Banjarbaru Regency and 3 community service users as supporting informants. The data analysis technique used is an interactive model. The results of the study show that the implementation of public services in the field of population administration in South Banjarbaru Regency is seen from the aspects of physical facilities (tangible), reliability, responsiveness, assurance, empathy, namely: (1) Service Section The public in South Banjarbaru District have not met adequate service facilities to provide services to the community such as the number of waiting room chairs that are inadequate with the number of visitors each day, there is no table to write in the waiting room, information facilities are not yet available. (2) The community is satisfied with the services provided by South Banjarbaru District in terms of reliability regarding reliability in handling every public complaint, reliability in terms of time and accuracy of the service process (3) employees in terms of helping people who need services, especially people who are confused by service has been seen between officers and visitors who communicate with each other. (4) security in South Banjarbaru Regency has shown efforts to improve its services related to providing a sense of security for the community, namely by placing parking attendants who help secure the situation in the parking lot. (5) The aspect of empathy given by South Banjarbaru Regency is to give a pleasant impression. This can be seen from the attitude of the officers who explained clearly about service procedures and wholeheartedly accepted criticism and suggestions as an introspection for better service.

Keywords: Public Service, South Banjarbaru Regency

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Achmat Batinggi. 1999. *“Manajerial Pelayanan Umum”*. Banjarbaru: Perpustakaan Daerah.

Basrowi dan Suwandi. 2008. *“Memahami Penelitian Kualitatif”*. Banjarmasin: Perpustakaan Daerah

Fandy Tjiptono. 2000. *“Manajemen Pemasaran”*. Banjarbaru: Gramedia

H.A.S Moenir. 2002. *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*. Banjarmasin: Perpustakaan UNISKA

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saefullah. 1999. *“Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik”*. Banjarbaru: Perpustakaan Daerah

Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Banjarbaru: Bumi Aksara.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Banjarbaru: PT Rineka Cipta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *“Pelayanan Publik”*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang *“Pelayanan Publik”*

Pasal 15 Pelayanan Publik UU No. 25 tahun 2009. *“Pelayanan Publik”*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *“Pelayanan Publik”*

Internet

<http://www.e-ktp.com/>. *“Apa dan mengapa e-KTP”*. Diunduh 18 Desember 2021. Pukul 21.30 WITA

Peraturan Perundangan