

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN PULAU LAUT UTARA KABUPATEN KOTABARU

Meta Yuliana(1), Sitna Hajar Malawat(2), Fika Fibriyanita(3)

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 18120055

Email : metayuliana10@gmail.com

ABSTRAK

META YULIANA, NPM. 18120055 “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru”.

Bimbingan Ibu Sitna Hajar Nalawat sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita sebagai Co-Pembimbing. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya keluhan masalah administrasi dan pengaduan dari masyarakat secara langsung, serta masih kurangnya kenyamanan yang diberikan dalam pemberian pelayanan pada Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru. Oleh karena itu peneliti mengangkat masalah bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru dapat disimpulkan sudah menerapkan dari 5 dimensi yaitu Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance Dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat dan harus diperbaiki
Kata Kunci : Kualitas pelayanan publik, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

META YULIANA, NPM. 18120055 "Quality of Public Service in the Field of Population Administration at the North Laut Island District Office, Kotabaru Regency". Guidance by Mrs. Sitna Hajar Nalawat as Main Advisor and Ms. Fika Fibriyanita as Co-Supervisor. This research is motivated by the many complaints of administrative problems and complaints from the public directly, as well as the lack of comfort provided in the provision of services in Pulau Laut Utara District, Kotabaru Regency. Therefore, the researcher raised the issue of how the quality of administrative services is. The purpose of the study was to determine the quality of service in the field of population administration at the North Laut Island District Office, Kotabaru Regency. This research method uses a qualitative approach. The data collection techniques are the methods of observation, interviews, and documentation. The results of research on service quality in the field of population administration at the North Laut Island District Office, Kotabaru Regency can be concluded that it has implemented 5 dimensions, namely Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance and Empathy along with their indicators. However, there are some indicators that are not in accordance with the wishes of the community and must be improved

Keywords: Quality of public services, Population Administration.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Gabriel Maniagasi (2016) *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik*.

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) Kabupaten Jayapura

Nashuddin (2016). *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*.

Mataram. Sanabi

Sandu S. & Sodik M. Ali. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta.

Literasi Media Publishing.

Taufiqurokhman & Evi Satispi .2018. *Toeri Perkembangan Manajemen*

Pelayanan Publik. Tangerang Selatan. UMJ Press

JURNAL

Heriwandi. (2021) *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi*

Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.

Jurnal Ilmiah Online

M. Herlina. (2018) *Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan*

Publik di Kantor Camat Baruga Kota Kendari. Jurnal Ilmu Administrasi Negara.

Universitas Halu Oleo

Nurasiah Robiatul Adawiyah. (2021) *Kualitas Pelayanan Publik Bidang*

Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut. Jurnal Ilmu

Admnistrasi Publik. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Ones Gita Crystalia. (2015) *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan*

Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Ilmu Administrasi Perkantoran.

Universitas Negeri Yogyakarta

Sela Ayu I. & Syamsudin. (2021) *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang*

Administrasi Kependudukan Pelayanan Umum di Kecamatan Anreapi Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

Subhan Suaib. (2021) *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi*

Kependudukan Studi pada Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Universitas Muhammadiyah Mataram

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004

Tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 tentang *wajibnya*

melenggarakan pelayanan yang baik dan berkualitas dengan berlandaskan pada asas-asas penyelenggaraan pelayanan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, *Pemerintah Daerah dan masyarakat di*

daerah lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah

Pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Pasal 221 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan*

Daerah

Peraturan Bupati Kotabaru Nomor 184 Tahun 2019

Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan kabupaten kotabaru

