

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DIKANTOR KECAMATAN PULAU LAUT BARAT
KABUPATEN KOTABARU

ABSTRAK

Rosida¹, Dewi Merdayanty², Fakhsiannor³

¹ Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, 18120307

² Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, 1104017302

³ Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, 1120106301

Email: rosidarosida99@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui strategi peningkatan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pulau Laut Barat serta menganalisis kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pulau Laut Barat Kabupaten Kotabaru. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan data primer dan data sekunder kepada camat dan para pegawai di kantor Kecamatan Pulau Laut Barat. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pulau Laut Barat Kabupaten Kotabaru dilihat dari indikator strategi peningkatan pelayanan publik yaitu strategi pengembangan struktur, strategi penyederhanaan sistem prosedur, strategi pengembangan budaya atau kultur, dan strategi kewirausahaan dapat dikatakan "cukup baik", sementara indikator strategi pengembangan infrastruktur masih dikategorikan "kurang baik". Strategi peningkatan pelayanan publik dilihat dari analisis SWOT yaitu kekuatan yang dimiliki Koordinasi dan Responsif para pegawai dalam melayani masyarakat, kelemahan yaitu kurang

DAFTAR PUSTAKA

Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media

Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung : Nuansa, hal 17

Lexy J. Moleong. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Lijan Poltak Sinambela etal, 2006, Refornasi Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Hal 3.

Moenir, A. S. 2010. Manajemen pelayanan umum diindonesia. Bumi Aksara

Plastrik, P., & Osborne, D. 2001. Memangkas Birokrasi. Jakarta: PPM.