

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LANDASAN ULIN UTARA KOTA BANJARBARU

Laila Arisma¹, Sitna Hajar Malawat², Lieta Dwi Noviyanti³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18120215

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1113059101

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1126117402

Email : Lailaarisma7@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini semua kualitas pelayanan sudah banyak mengalami peningkatan, tak terlepas dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap pemberi jasa pelayanan. Di Kantor Kelurahan Landasan Ulin Utara Kota Banjarbaru, salah satu perkerjaan mereka adalah memeberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat dalam melakukan kegiatan administrasi status kependudukan yang akan di terima oleh setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan tersebut. Namun proses pelayananan masih kurang memuaskan masyrakat pada saat mereka dating Kekantor Kelurahan Landasan Ulin Utara Kota Banjarbaru.

Hal inilah yang mendasari penulis dalam pembuatan menganalisis kualitas pelayanan publik yang dilakukan dikelurahan landasan ulin kota banjrbaru terhadap masyarakatnya. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Landasan Ulin Utara Kota Banajaaru” ini dibuat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan dipahami Analisis ini dibuat agar memudahkan bagian pelayayan publik sebagai penyngang memperikan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang melakukan kegiatan administrasi.

Metode penelitian menganalisa secara deskriptif dari tahap observasi, wawancara, dokumentasi sampai pada pengujian aplikasi. Pada tahap analisa sistem data diambil dari Kantor Kelurahan Landasan Ulin Utara Kota Banjarbaru, dengan metode pengambilan data observasi dan wawancara. Kemudian untuk hasil dari penelitian di sajikan dalam bentuk tabel. Hasil pengujian menyatakan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan yang telah dijabarkan.

Kata Kunci : *Analisis, Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Kelurahan.*

ABSTRACT

Currently, all service quality has improved a lot, inseparable from the quality of service provided by each service provider. At the North Landasan Ulin Village Office, Banjarbaru City, one of their jobs is to provide the best service to the community in carrying out administrative activities for population status which will be received by every community who needs these services. However, the service process is still not satisfying the community when they come to the North Landasan Ulin Village Office, Banjarbaru City.

This is what underlies the author in analyzing the quality of public services carried out in the Basis Ulin Village, Banjarbaru City for the community. "Analysis of the Quality of Public Services at the Kelurahan Office of North Landasan Ulin, Banjarbaru City" was made using language that is easy to understand and understand. This analysis was made to make it easier for the public service department to provide quality services to people who carry out administrative activities.

The research method analyzed descriptively from the stages of observation, interviews, documentation to application testing. In the analysis stage, the data system was taken from the North Landasan Ulin Village Office, Banjarbaru City, using observation and interview data collection methods. Then the results of the research are presented in tabular form. The test results state that the service is in accordance with the needs that have been described.

Keywords: *Analysis, Quality of Public Service, Kelurahan Office.*

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

Dr. Nurmah Semil, M. (2016). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. suarabaya: PRENADA MEDIA GROUP.

Drs.Daryanto-Drs.Ismanto Setyabudi, M. (2015). *Konsumen dan Pelayanan Prima* . Malang: PENERBIT GAVA MEDIA.

Reformasi pelayanan publik teori, k. (2011). *Sinambela,L.P.* jakarta: Bumi Aksara.

Rudi M. Tambunan, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*, (Jakarta: Maiestas Publishing, 2008)

Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011).

Dr. Hardiyansyah, M.Si. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Palembang-Seberang Ulu.

Moenir.2000. *Manejemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara Jakarta. 2006.

11. Perundang-undangan

Peraturan Bupati banjar Nomor 25 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan

Peraturan Daerah Kota Banjarbaru nomor 13 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi tata kerja kecamatan dan kelurahan.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

III. Skripsi dan Jurnal

Muhd. Akil Munanzar, *Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.

Nurazizah, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

Al Muh Alwilah Akbar, *Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gow*, universitas Muhammadiyah Makassar, 2020.

Along, A. (2020). kualitas layanan administrasi akademik di politeknik negeri pontianak.

JIAP Vol . No 1.pp 94-99,2020, 6, 94-99.