

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN HILIR SPER KECAMATAN DUSUN SELATAN KABUPATEN
BARITO SELATAN

Oleh

JAMI'IL MUHLISIN

Program S1 Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-
Banjari Banjarmasin

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Tuntutan tersebut berupa kecepatan, ketepatan dan aksesibilitas dalam memperoleh pelayanan. Meskipun tuntutan tinggi namun respon penyelenggara layanan publik khususnya di Hilir Sper belum memenuhi tuntutan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, dan menganalisis tingkat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Hilir Sper Kabupaten Barito Selatan.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif komparatif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan public sudah memenuhi standar layanan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori baik. Beberapa masalah yang muncul justru berawal dari belum terpenuhinya persyaratan oleh masyarakat tatkala pengurusan dokumen. Rekomendasi penelitian ini ditujukan kepada Kantor Kelurahan Hilir Sper Kabupaten Barito Selatan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia terutama dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan public.

Kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan Akta Kelahiran di Kelurahan Hilir Sper sudah efektif hal ini terlihat dari 8 (delapan) point efektivitas yang ada sudah terpenuhi dan kualitas pelayanan di Kelurahan Hilir Sper sudah baik dengan melihat jawaban responden yang diajukan mayoritas menjawab baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Efektivitas, Kualitas, Sumber Daya Manusia

DAFTAR PUSTAKA

Ali. Muhamad. 2010. *Metode dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Bandung: Pustaka Cendekia Utama

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta*

Bungin, Burhan.2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika

Daymon, Christine., dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.

Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press

Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ensiklopedia Administrasi.1989. Manajemen dan Kepemimpinan. Pustaka Setia. Bandung

Fandy, Tjiptono. 2008. *Service Management: Mewujudkan layanan prima*, Andi, Yogyakarta.

Fayol, Henry. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media. 2010

Handayani, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Keban, Yermias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gave Media

Kep. Men. Pan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Miftah Thoha.(2012). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers

Moleong L.J. 2008. *Metodologi penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya.Bandung

M.Sinaga Anggiat dan Sri Hadiati, 2001. "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia" Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Muhammad Fauzi Syareyza, *Aspek Hukum Pencatatan Akta Kelahiran anak dan kaitannya dengan Hubungan Anak dan Orang Tuanya* (Studi Putusan Mahkamah Konstitusi no 16/PUU/VIII/2010), Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2013,

Nasution. Zulkarimein. 2003. Komunikasi Pembangunan, Pengenalan Teori dan Penerapannya. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Putra, Fadhillah. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press

Rachmadi, Muhammad dan Muslim. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol 14 No.2.