

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF PADA KANTOR KELURAHAN KUMAI HILIR KECAMATAN KUMAI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Efva¹⁾, Normajatun²⁾, Akhmad Nikhrawi Hamdie³⁾

- ¹⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (UNISKA) Banjarmasin, NPM 19120044
²⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (UNISKA) Banjarmasin, NIDN 1116116301
³⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (UNISKA) Banjarmasin, NIDN 1105026401
Email: Efvahadransyah120@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the quality of administrative services and the factors that impede administrative services at the Kumai Hilir Village Office, Kumai District, West Kotawaringin Regency. The research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data were collected by interviewing the Head of public services for the Kumai Hilir Sub-District, the Secretary for the Kumai Hilir Sub-District, and the Community who were or had carried out administrative services at the Kumai Hilir Sub-District Office, totaling 3 people. Data analysis was carried out in a qualitative descriptive manner. The results of the study show that administrative services in the Kumai Hilir Village Office, Kumai District, West Kotawaringin Regency are seen from 5 dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy quality, but not optimal. During the research, it was found that the inhibiting factors for the quality of administrative services were: 1) The apparatus was often not present during working hours; 2) Lack of facilities or tools owned.

Keywords: *Quality, Administrative Services, Sub-District*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi dan faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di Kantor Desa Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada Kepala Pelayanan Publik Kecamatan Kumai Hilir, Sekretaris Kecamatan Kumai Hilir, dan Masyarakat yang sedang atau pernah melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kumai Hilir yang berjumlah 3 orang. rakyat. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat dilihat dari 5 dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy berkualitas, namun belum maksimal. Dalam penelitian ditemukan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi adalah: 1) Seringnya aparat tidak hadir pada jam kerja; 2) Kurangnya fasilitas atau alat yang dimiliki.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Administrasi, Kelurahan

REVERENSI

Buku :

- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
Kamus Besar Bahasa Indonesia Online Edisi 9.
Riadi, Muchlisin. 2022. *Perilaku Sopan Santun*. Bandung: Kajian Pustaka
Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
Tjiptono & Chandra. (2012). *Service, Quality, dan Satisfaction* (3rd ed.). Andi.

Tjiptono, Fandy. & Diana, Anastasia, 2014. Total Quality Management . Yogyakarta: Valentine.

Artikel Jurnal :

Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika(Universitas Negeri Surabaya)*, 10(4), 1089–1100.

Gozaly, Jimmy & Talar, Yulianti. 2021. Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara). *Jurnal J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, Vol 16, No2, Hal 93-101.

Herman et all. 2018. Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantorkementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *As Siyasa*, 3(1), 1–8.

Rachmatullah, M. R. 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. *Ombudsman Republik Indonesia*.

Ratminto & Winarsih, Atik, 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Aparatur Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang **Pelayanan Publik**.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 70 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja inspektorat.