

KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR UPT ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR KOTA BANJARMASIN

Muhammad Rifqiannoor¹⁾, Junaidy²⁾, Beni Akhmad³⁾

^{1) 2) 3)} FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Email :

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan penulis bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor UPT Administrasi Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Untuk mengetahui apa saja kendala pelayanan di Kantor UPT Administrasi Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.

Tipe atau jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif/ kualitatif Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati objek tertentu dan dengan waktu sudah ditentukan untuk mengetahui secara mendalam pada kualitas pelayanan upt administrasi kependudukan kecamatan banjarmasin timur kota banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan cukup efektif dan efisien pelayanannya sangat menyentuh kepada seluruh masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin karena memiliki peralatan yang cukup memadai dan sudah menggunakan pelayanan online. Waktu pelayanan sudah relatif tepat karena sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kendala dalam pelayanan masih banyak masyarakat yang belum mengerti dengan pelayanan online sekarang ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan

ABSTRAC

This research was conducted by the author aims to determine the quality of service at the Population Administration UPT Office of East Banjarmasin District, Banjarmasin City. To find out what are the obstacles to service at the Office of Population Administration UPT East Banjarmasin District Banjarmasin City.

The type or type of research that will be used in this research is descriptive qualitative. This research method is based on the philosophy of postpositivism, used to research on natural object conditions, where the researcher is the key instrument, data collection techniques are carried out in triangulation (combined). Data analysis is inductive / qualitative This research is conducted by observing certain objects and with a predetermined time to find out in depth about the quality of service of the population administration upt of the east banjarmasin sub-district of banjarmasin city.

Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that the quality of population administration services is quite effective and the service efficiency really touches the entire community of East Banjarmasin District, Banjarmasin City because it has adequate equipment and supplies. have used online services. Service time is relatively appropriate because it is able to meet the needs of the community. Constraints in service are still many people who do not understand online services at this time.

Keywords: *Quality of Population, Administration Services*

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Sabaruddin. 2015. Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus Dwiyanto. 2017. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Annie Sailendra. 2015. Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Dwiyanto, A. 2006. Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Rosda.
- Ratminto dan Atik. 2003. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Sinambela, L. P. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Putra.
- Sunarto. 2003. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Syafiie, I. K. 1999. Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service Quality & Statisfication. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality (TQS). Yogyakarta Andi Offset.
- Uhar Suharsaputra. 2010. Administrasi Pendidikan. Bandung: Refika Aditama.
- Yamit, Zulian. 2017. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusriadi. 2018. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.