

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR

Rizqi Ananda Inayah , H. M. Uhaib , Hj. Dewi Merdayanty

1Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120032

2Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1106036001

3Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 060610315

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi kepada pegawai Kecamatan. Penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling untuk memperoleh data primer. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek sudah cukup baik yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Akan tetapi ada beberapa aspek yang kurang maksimal seperti kejelasan(pengguna pelayanan yang baru pertama kali menggunakan pelayanan masih kebingungan), kelengkapan sarana dan prasarana (ada kekurangan yang masih harus diperbaiki seperti pengadaan papan informasi dan penempatan petunjuk yang kurang jelas), kemudahan akses (sudah cukup baik lokasi kecamatan yang strategis, Tetapi terkait dengan situs web masih kurang lengkap dan kurang jelas), dan kenyamanan (tidak terdapat papan informasi yang jelas yang memuat persyaratan pengurusan pada bagian pelayanan). Adapun Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi publik yaitu faktor internalnya terkait dengan terkendalanya jaringan internet yang sering terganggu sehingga membuat pelayanan menjadi lambat. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan prima. PT. Elex Media Komputindo*, 2003.
- Fahroji, Zulsaidha, Burhanudin, dan Eddy Iskandar. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara." *Journal Ilmu Pemerintahan* 6, no. 4 (2018): 1729–1738.
- Farizi, Afif Al, Dian Suluh Kusuma Dewi, dan Insyira Yusdiawan Azhar. "Wadul-E As The Implementation Of E-Service In The New Public Service Paradigm." *International Journal*

- of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)* 5, no. 1 (2021): 1–19.
- Harahap, Sofyan S. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers, 2005.
- Haryanto, Joko Tri. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Joan Berlin Damanik, Nasiratunnisaa Mallappiang Hasyim Hasyim, Ilma Indriasri Pratiwi, Marisi Butarbutar, Fitriyani Endah, Sukarman Purba, Nurmadhani Fitri Suyuthi, Marthinus Ismail, dan Eljihad Akbari Syukriah. *Pengantar Manajemen Pelayanan Publik*. Palembang: Yayasan Kita Menulis, 2023.
- Kepmenpan. “Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003.” *Ombudsman* (2003): 1.
- Kotler, P., dan K. L Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi ke-13*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2009.
- Malian, Sobirin. *Kebijakan Publik Dalam Negara Hukum*. Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2021.
- Mardiasmo. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Moenir, A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara, 2008.
- Pasaribu, Vera. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’adu Kabupaten Nias.” *Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN* 3, no. 1 (2018): 338–379.
- Riska Chyntia Dewi, dan Suparno Suparno. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 78–90.
- Rizq, Shafira, Moh Djemdjem Djameludin, dan Yani Nurhadryani. “Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District.” *Journal of Consumer Sciences* 3, no. 2 (2018): 55.
- Rohani, Andi Hadidu, dan Sukardi. “Brand Equity And Service Quality Effects On Loyalty With An Intervening Variable Of Customer Satisfaction.” *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)* 6, no. 2 (2022): 732–756.
- Setiawan, Albi Anggito dan Johan. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Jejak*, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suryantoro, Bambang, dan Yan Kusdyana. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–229.
- Tangkilisan, dan Hassel Nogi. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Thomas, Riko. “Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI).” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 4, no. 2 (2016): 189–201.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintah Daerah. “Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.” *Dpr* (2004): 249.
<http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/33.pdf>.
- Wijayanto. *Pengelolaan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2016.

Zainab, Siti, Normajatun, dan Fakhsiannor. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Banjarmasin.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 4, no. 1 (2020): 1–8.