

KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT

Norsifa Putri¹, Delin Anhar², Sitna Hajar Malawat³
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120389
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 11 1305 9101
Ilmu Administrasi Publik, 11 2102 8801
Email: Norsifaputru14@gmail.com, dosen 1, Sitna.shm@gmail.com

ABSTRAK

Norsifa Putri, NPM 9120292, Kualitas pelayanan pegawai Kelurahan Landasan Ulin Selatan dalam Mengoptimalkan pelayanan Publik pada masyarakat, Skripsi, Program Sarjana Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari. Pembimbing I : Deli Anhar, Pembimbing II : Sitna Hajar Malawat

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan pegawai Kelurahan Landasan Ulin Selatan dalam Mengoptimalkan pelayanan Publik pada masyarakat selama ini dan yang seharusnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian ialah dimana pada indikator Reability diketahui bahwa pegawai Kantor Kelurahan Landasan Ulin Selatan tidak dapat bekerja sesuai tanggung jawab dan profesional, sering terlambat dan tidak melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan yang seharusnya, yaitu mengikuti prosedur atau SOP yang berlaku, pada indikator Responsivenes pegawai belum memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien, pada indikator Assurance pegawai Kantor Kelurahan Landasan Ulin Selatan tidak melayani masyarakat dengan ramah, senyum dan sapa, pada indikator Emphaty pegawai yang dirasa tidak dapat berinteraksi dengan masyarakat sekitar, pada indikator Tangible Kantor Kelurahan Landasan Ulin Selatan terus mempertahankan kebersihan dan kerapian gedung dan bangunan Kantor Kelurahan Landasan Ulin Selatan, agar masyarakat senantiasa nyaman dalam melakukan administrasi di Kantor Kelurahan Landasan Ulin Selatan

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai

Referensi

I. BUKU

Atep A.B. 2018. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudistira.

Bungin Burhan. 2017. Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi,. Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Kencana Prenada.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media Organisasi .

Kasmir. 2019. Manajemen Perbankan. Jakarta: kencana Predana Media Group.

Mukhtar. 2019. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi. (GP Press Group). Mulyana, Dedi. 2017.

Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Ratminto & Atik S. W. 2019. Manajemen Pelayanan Yogyakarta: pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2020. Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif R&D. Bandung. CV. Alfabeta.

Tjiptono. F. 2019. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.

II. Undang – Undang

Kementerian Pemberdayaan Aparatur negara Nomor 63 Tahun 2018

Permenpan Nomor 16 Tahun 2014

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2019

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik.

III. JURNAL

Bambang Irawan, Sonny Subroto Maheri Laksono, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada

Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)

Darwin, Steven., Kunto, Sondang., 2019, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan.

Dwi Purwanti pada tahun 2019 dengan berjudul Penelitian “ Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”.

Dermawan Dwi Putra, 2018, Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru

Endang Purwanti, (2018), yang berjudul ”Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu BPD Card Bank Jateng cabang Utama Semarang”

Ilham Ismail, (2019), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten”

Rossa Ilma Silfiah, Adinda Nabila, 2021, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan

Shasa Indira (2020), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”

Sagara Humaidi (2021), dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok Studi Kasus pada BPR Bank Pasar Kabupaten Karangunyar”

Taufan Alwany, 2018, Kinerja Pegawai Kelurahan dalam Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

Yunruth Marande, 2017, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso