

**Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan Kantor Kecamatan
Banjarmasin Utara.**

Siti Cahyadewi Sekar Utami

Sekarutami.su1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Adiministrasi Kependudan kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dan kendala yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Adiministrasi Kependudan kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan okumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Kepelayanan Umum, informan penudukung adalah seorang pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dan tiga orang masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Bidang Adiministrasi Kependudan kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dilihat dari dimensi *tangibles*, *realibity*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* beserta indikatornya. (1) pada dimensi *tangible* belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tidak adanya *speaker* dan MCK yang belum memadai. (2) dimensi *realibity* pegawai dalam menangani setiap keluhan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. (3) dimensi *responsiveness* pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan. (4) dimensi *assurance* ketepatan waktu pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. (5) pada dimensi *emphaty* sudah menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan. Adapun kendala dalam pelaksanaan publik di Bidang Adiministrasi Kependudan kantor Kecamatan Banjarmasin Utara antara lain kurangnya sumber daya petugas, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi surat-surat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang kurang memadai.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.*

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Atik, dan Ratminto. 2015. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Edisi Kedua). Yogyakarta: BPF.

Hardiansyah. 2012. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media.

Ibrahim. 2018. Administrasi Pelayanan Publik Untuk Publik. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2012. Marketing Management. Edisi 14. New Jersey: Prentice Hall.

Luthans, Fred. 2012. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: ANDI.

Perangin angin: Loina. 2018. Hubungan Masyarakat: Membina Hubungan Baik Dengan Publik. Bandung: CV. Lalolo.

Rahmawati, Yenny. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Sinambela, Lukman. 2012. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Susanti, Sri. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping Sleman. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David. 2012. Strategic Management and Business Policy. Edisi 13. New York: Pearson.

Wyckoff. 2012. Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh. Jilid I. Jakarta: Erlangga.

Jurnal:

Sanapiah, Azis. 2013. Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. Jurnal Administrasi Negara. Volume 6. Nomor 1.

Nonbuku:

KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Tersedia di <https://kbbi.web.id/pasca-> [Diakses pada tanggal 19 April 2022].

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.