

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR DESA TANJUNG HARAPAN KECAMATAN ALALAK KABUPATEN BARITO KUALA

Runaldy¹, Normajatun², Dewi Merdayanty³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari,
NIM19120043

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari,
NIDN1116116301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari,
NIDN1104017302

E-mail : 2.ab.runaldy.admpublik@gmail.com

ABSTRAK

RUNALDY, NPM. 19.12.0043, dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR DESA TANJUNG HARAPAN KECAMATAN ALALAK KABUPATEN BARITO KUALA**”. Di bawah bimbingan Ibu Dra. Normajatun M.A selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Dewi Merdayanty, S.SOS., S.PD., M.AP. selaku pembimbing II.

Pemerintah desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sekaligus membangun lembaga yang kuat bagi demokrasi desa, partisipasi rakyat, keadilan, dan pemerataan pembangunan sambil memperhatikan kebutuhan masyarakat lokal yang berbeda-beda. Desa telah berkembang dalam berbagai cara selama ketatanegaraan, sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan untuk menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis. Hal ini akan menciptakan landasan yang kuat untuk pemerintahan dan kemajuan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Desa Nomor 06 Tahun 2014.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Desa Tanjung Harapan Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala serta faktor-faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang berdasarkan fakta yang ada bertujuan untuk menggambarkan atau melukis situasi di lapangan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan data lapangan, peneliti harus terjun langsung ke lapangan untuk melihat masalah yang diteliti.

Hasil penelitian akan membantu menyebarkan kualitas pelayanan administrasi yang kurang baik di kantor Desa Tanjung Harapan Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. Semoga semua pihak terkait dapat mencapai kemajuan melalui indikator kualitas yang ada dan pengendalian faktor penghambat yang lambat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Administratif, Pemerintah Desa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku & Jurnal

- Adon Nasrullah Jamaludin, (2015), *Sosiologi Perdesaan*, Cet.pertama, Bandung: Pustaka Setia
- Agus Dwiyanto, (2021), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press
- Agung, Kurniawan, (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan
- Eva Risnawati, dkk. (2020), “Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”, *Jurnal Kualitas Pelayanan Publik*
- Harbani Pasolong, (2019), *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah, (2018), *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- I Nyoman Sumaryadi, (2013), *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Indrasari Meithiana., (2019), *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press
- M.Nur Rianto, (2010), *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Mahmudi, (2019), *Manajemen kinerja sektor publik*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Meirinawati dan Indah Prabawati, (2015), “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen’s Charter”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.12 Nomor 1
- Shanty Bahar Ising, (2017), “Kualitas Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Pada Anak dan Perempuan di Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Polda Kalteng”, *Pencerah Publik*, Vol. 4 Issue 2

Website

- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019), Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat, dapat diakses online pada <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>, tanggal 10 Juli 2023 Pukul 14.23.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 113 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Desa

