

# KUALITAS PELAYANAN PENYELENGGARAAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MATARAMAN KABUPATEN BANJAR

Geovia Eka Putri<sup>1</sup>, Dewi Merdayanti<sup>2</sup>, Junaidyt

<sup>1</sup>Ilmu administrasi Public, 63201, Fisip, Uniska, NIM19120164

<sup>2</sup>Ilmu administrasi Public, 63201, Fisip, Uniska, NIDN1104017302

<sup>3</sup>Ilmu administrasi Public, 63201, Fisip, Uniska, NIDN1102088702

Email: [geovia.ekaputri@gmail.com](mailto:geovia.ekaputri@gmail.com).

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan publik atau penyebab tidak ditanganinya oleh Dinas Pelaksana Teknis Daerah Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Daerah Banjar. Kabupaten Mataraman adalah salah satu contohnya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan lainnya. metode penelitian, wawancara dengan informan dan dokumentasi analisis data, meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyelenggara Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mataraman Kabupaten Banjar pada dimensi Keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang, hal ini Tampaknya layanan ini tidak berfungsi dengan baik.

Dalam dimensi ketanggapan berjalan dengan baik, petugas cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi jaminan (*Assurance*), menunjukkan bahwa petugas telah memberikan jaminan dalam pelayanan, dan sudah memenuhi indikator yang ada. Pada dimensi empati (*Empathy*) Staf responsif terhadap masyarakat dan siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan dan dukungan yang diterimanya dari pemberi layanan.. Dimensi Bukti fisik (*Tangible*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat rendah. Sebab, belum ada ruang tunggu umum, belum ada sistem antrian, dan masih banyak dokumen yang belum tertata rapi.

**Kata kunci :** Kualitas, Pelayanan publik

## ABSTRACT

The aim of this research is to determine the quality of public services and what are the obstacles or causes of not achieving the quality of public services in the Regional Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Service, Mataraman District, Banjar Regency. This research is a qualitative descriptive research, namely research that uses observation techniques, interviews with informants and documentation, using data analysis consisting of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research show that the service quality of the Regional Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Service, Mataraman District, Banjar Regency in the Reliability dimension shows that the quality of service is still lacking, this is due to the timeliness of the service which is considered not to be running well. In the dimension of responsiveness, it works well, officers are quick and responsive in providing services to the community. In the assurance dimension, it shows that the officers have provided guarantees in service, and have fulfilled the existing indicators. In the empathy dimension, officers have provided attention and willingness to provide services to the community, so that people feel comfortable in getting attention and assistance from service officers. Dimensions: Physical evidence (Tangible) shows that service quality is still low. This is because there is no waiting room for the public and no queuing system, and there are still many documents that are still not neatly arranged.

**Keywords:** Quality, public service

---

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana. ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. Jurnal Maneksi, 2022, 11.2: 498-504.
- AFRIANSYAH, AFRIANSYAH. PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TARAKAN. Diss. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa STPMD" APMD", 2021.
- Erlianti, Dila. "Kualitas Pelayanan Publik." Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis 1.1 (2019): 9-18.
- INDRASARI, Meithiana. PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press, 2019.
- Merdayanty, Dewi, 2023, Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus PDAM Bandarmasih), Cv. Sadari, Bandung
- Mulyadi, Deddy. 2015. Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 6.
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T. Gedeona, and Muhammad Nur Afandi. "Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi." (2016).
- Mila, Mila Rosa, *et al.* "UPAYA PENINGKATAN KEMAMPUAN APARAT KECAMATAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS ADMINISTRASI PEMERINTAH KECAMATAN MURUNGKABUPATEN MURUNG RAYA." Jurnal Administrasi Publik (JAP) 6.1(2020): 38-43.
- Nurdiansyah, A., Andriani, R., Hastuti, D. P., Sitasi, C., & Nurdiansyah, A. (2019). Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. Widya Cipta-Jurnal Sekretari Dan Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika, 3(1), 149-156.

Rinaldi, Rudi. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2.1 (2012): 22-34.

Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3.2 (2020): 223-229.