

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) CAPIL KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN

Nurul Annisa¹, Junaidy², Sitna Hajar Malawat³

¹Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120296

²Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 1102088702

³Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 1113059101

Email: nurulannisaaa001@gmail.com

ABSTRAK

Nurul Annisa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Capil Kecamatan Banjarmasin Tengah dan Mengetahui Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Capil Kecamatan Banjarmasin Tengah. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang dilakukan melalui observasi dan wawancara yang mendalam dengan narasumber yang berkompeten dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi obyek ilmiah, analisis data sangat bersifat kualitatif, dari hasil penelitian kualitatif lebih berfokus makna dari pada generalisasi. Berdasarkan hasil penelitian untuk sikap pegawai sangat cukup diandalkan dalam pelayanan publik dikantor Upt Capil Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin khususnya dengan ada nya penerapan aplikasi yang baru dilaksanakan yaitu aplikasi “Parak Acil Online”. Sikap yang diterapkan kepada masyarakat sangat berjalan efektif. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara dilapangan, Standard Operational Procedures (SOP) berjalan dengan baik dan efektif, untuk SOP pembuatan E-Ktp yaitu 14 hari kerja masyarakat mengajukan permohonan pembuatan E-Ktp di aplikasi “Parak Acil Online” setelah itu muncul pemberitahuan tanggal pengambilan di whatsap kemudian masyarakat datang kekantor UPT Capil Kecamatan Banjarmasin Tengah untk menunggu sekitar 10 menit untuk mendapatkan KTP.

Kata kunci: Implementasi, Kebijakan , Pelayanan, Publik

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

Didin Muhafidin (2020) *Dimensi Kebijakan Publik*

Joko Widodo (2021) *Analisis Kebijakan Publik*

Purwanto ,Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti,(2012). Implementasi Kebijakan Pubik

Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta. 2011.

II. JURNAL

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Halmahera Utara

“Sri Wahyuni” Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada
Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

“Reza Wahyuni” Fungsi Unit Pelaksana Tkenis Dinas (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan.

“Ayu Triningsih” Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di
Kabupaten Blitar.

“Dina Eka Sari” Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kinerja Aparatur secara Elektronik (e-sikap)
pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

“Eka Pratama” *Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap
Pembuatan E-KTP Kabupaten Kepulauan Meranti.*

III. UNDANG-UNDANG

Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No. 120 tahun 2017 pasal 5, pasal 6, dan pasal 7
tentang tugas-tugas UPT Capil.

Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No. 120 tahun 2017 pasal 1 tentang ketentuan umum
tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dalam.