

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN BANJAR

Novita , Sitna Hajar Malawa , Lieta Dwi Novianti

Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al
Banjari Banjarmasin, NIM19120019

Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al
Banjari Banjarmasin, NIDN1113059101

Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al
Banjari Banjarmasin, NIDN1126117402

Email : novitavita022@gmail.com

ABSTRAK

Novita, 19120019, 2023, Hakikat Administrasi Negara pada Bantuan Sosial Penguatan Perempuan, Asuransi Anak dan Keluarga Penataan, Rezim Banjar, NPM 19120019, Proposisi, Program Manajemen Kebijakan Lone Wolf, Sekolah Tinggi Islam Muhammad Arsyad Al Banjari. Manajer I : Sitna Hajar Malawat, Manajer II : Lieta Dwi Novianti

Penjelajahan ini bertujuan untuk memecah sifat pelayanan dari Bantuan Sosial Penguatan Perempuan, Keamanan Remaja dan Kekeluargaan di Pemerintahan Banjar.

Strategi eksplorasi ini menggunakan pendekatan pemeriksaan subjektif dengan jenis penelitian elusidasi.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sifat pelayanan pada Bansos Penguatan Perempuan, Jaminan Remaja dan Penataan Keluarga di Rezim Banjar saat ini belum memadai, sehingga dipercaya Bansos Penguatan Perempuan, Jaminan Anak dan Keluarga Tertinggal di Peraturan Banjar dapat berfungsi pada sifat administrasi ke daerah setempat, sehingga Kelompok masyarakat senang dengan penyelenggaraan Bantuan Sosial Pemerintahan Banjar untuk Penguatan Wanita, Keamanan Anak dan Keluarga Tertib. Faktor penghambat yang dialami Bansos P3AP2KB Peraturan Banjar adalah SDM, dimana Bansos P3AP2KB Rezim Banjar belum mempunyai pilihan untuk memberikan pelatihan kepada perwakilannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Novita, 19120019, 2023, Nature of Public Administrations at the Social Help for Ladies' Strengthening, Kid Insurance and Family Arranging, Banjar Regime, NPM 19120019, Proposition, Lone wolf of Policy management Program, Muhammad Arsyad Al Banjari Islamic College. Manager I: Sitna Hajar Malawat, Manager II: Lieta Dwi Novianti

This exploration means to break down the nature of administrations from the Social Help for Ladies' Strengthening, Youngster Security and Family Arranging in Banjar Rule

This exploration strategy utilizes a subjective examination approach with elucidating research type.

The consequences of the examination express that the nature of administration at the Social Assistance for Ladies' Strengthening, Youngster Security and Family Arranging in Banjar Regime isn't adequate right now, hence it is trusted that the Social Help for Ladies' Strengthening, Kid Assurance and Family Arranging in Banjar Rule can work on the nature of administration to the local area, so The people group is happy with the administrations of the Banjar Rule Social Assistance for Ladies' Strengthening, Kid Security and Family Arranging. The impediment factor experienced by the Banjar Rule P3AP2KB Social Assistance is HR, where the Banjar Regime P3AP2KB Social Help has not had the option to give training to its representatives.

Keywords: Public Service Quality.

Referensi

BUKU

- Arikunto*, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arianto, 2020, *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Erlangga.
- A.Parasuraman.*, 2016., *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New. Jersey : Prentince Hall
- Budiman*, A. (2017). *Kapita Selekt Kuesioner : Pengetahuan dan Sikap dalam. Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Bambang *Triatmojo*. 2017. *Hidrologi Terapan*. Beta Offset. Yogyakarta.
- Feigenbaum*, A. V. 2017. *Kendali Mutu Terpadu*. Penerbit Erlangga.
- Ghozali*, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara *Nomor 63/2003* tentang Pedoman. Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kotler*, Philip; *Armstrong*, Garry, 2017. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1., Erlangga, Jakarta.
- Pohan*, Chairil. A. 2017. *Manajemen Perpajakan Strategi Perpajakan dan Bisnis*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Purwanto*. (2016). *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan *Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017* tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Poerwadarminta* W.J.S. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai. Pustaka, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih*. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah*. 2019, *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Kencana. Prenada Media Group
- Sugiyono*. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Triguno*. 2018. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta.
- Yamit*, Zulian, 2017, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Wiratna Sujarweni*. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: *Pustaka Baru Press*
- Wasistiono*, Sadu. 20016 *Kapita Selekt Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : CV ALBETA
- Zauhar*, S. (2018). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post. Bureaucracy*. Malang: Unibraw Press.

JURNAL

Aditya Cholif Firmansyah, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan,

Aceng Ulumudin, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongnong Kabupaten Garut,

Erna Supriyanti, Mukeri, Maria M Minarsih, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat (*Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang*),

Fahmi Reza, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok),

Pupung Pundeswari, 2017, Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat,