

KUALITAS PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KELURAHAN TELAGA BIRU KECAMATAN BANJARMASIN BARAT

Widia Kusuma Wati¹,Junaidy²,Beni Akhmad³

¹Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.NPM. 19120187

²Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.NIDN.1102088702

³Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.NIDN.1109089201

Email: widiakusumawati233@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Telaga Biru dan untuk mengetahui kendala apa saja yang ada pada pelayanan public di Kelurahan Telaga Biru serta untuk mengetahui jaminan kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Telaga Biru Banjarmasin. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini memfokuskan penelitian dengan cara memaparkan fenomena yang terjadi dan menggali informasi dengan menggunakan kata-kata atau kalimat. Adapun jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu ,mendeskripsikan suatu objek, fenomena, *setting social* yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan. Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data yang dipergunakan sebagai berikut ; observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan pada Kelurahan Telaga Biru Kecamatan Banjarmasin Barat dapat disimpulkan kurang terlaksana sebagaimana mestinya. Adapun hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Telaga Biru yakni masalah data administrasi dan kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of services in the field of population administration in Telaga Biru Village and to find out what obstacles exist in public services in Telaga Biru Village and to find out the quality assurance of public services in the field of population administration in Telaga Biru Village Banjarmasin. This research method uses a qualitative approach. This research method focuses research by explaining the phenomena that occur and digging for information using words or sentences. The type of research conducted in this study is qualitative research is descriptive, that is, describing an object, phenomenon, social setting that will be outlined in narrative writing. And based on the results of observations and interviews conducted by researchers in the field. To obtain data or information that supports the research objectives, the author uses data collection techniques used as follows; observation, interviews and documentation. Data analysis in this study uses data collection, data reduction, data presentation and conclusions. Based on the results of research on the Quality of Service in the Field of Population Administration in Telaga Biru Village, West Banjarmasin District, it can be concluded that it is not carried out properly. The obstacles to the Quality of Service in the Population Administration Sector in Telaga Biru Village are administrative data problems and lack of socialization to the community.

Keywords : Public Service, Service, Quality of Service

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Wahab, S. A. (2021). Analisis Kebijakan. Bumi Aksara
- Anggito, A., & Setiawan, S.Pd, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kec. Bojong Genteng, Kab. Sukabumi: CV Jejak.
- Deddy, M. H. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Jurnal/Skripsi.

- Hannan, S. (2016). Analisis Pelayanan Administrasi di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris). *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi*, 92-104.
- Putri, D. S., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 342-353.
- Risnawati, E., As'ad, M., & Hamdie, A. N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Jurnal Kualitas Pelayanan Publik*.
- Indah Pratiwi, Adelia Sagita., & Indartuti, Endang (2023). Kualitas Pelayanan Kependudukan di Kantor Kelurahan Keputih. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 84-88.
- Ismail Sumapow, *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat*, Vol 1 No.1 2018.
- Suryadi, 2015 *Jurnal Ilmu sosial dan Politik, Kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di kota baru kalimantan*, Vol.4 No.3 2018.
- Melinda tuju, 2017, *Jurnal jurusan ilmu pemerintahan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten minaha selatan*, vol 2, No,2.

Internet

- Bagian Pemerintah Kota Banjarmasin*. (2018, Maret 18). Retrieved from <http://bagpem.banjarmasinkota.go.id/2018/03/tentang-sipalui.html>
- Public Service Communication*. (2014, April 16). Retrieved from <https://richardandreapsckamis.blogspot.com/2014/04/kualitas-pelayanan-menurut-zeithaml.html>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Keputusan Menteri Sosial RI No. 146/HUK/2013 tentang Kriteria Masyarakat Tidak Mampu/Fakir Miskin

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik. Keputusan Menteri PAN RB No. 63/2003 tentang Standarisasi bagi Pelayanan Publik dalam Instansi.