

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASIKEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN BANJARBARU UTARA

Erma Nor Aisyah¹, Fakhsiannor², Dewi Merdayanty³
¹⁾²⁾³⁾FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin
Email : ermanooraisyah@gmail.com

ABSTRACT

Tujuan penelitian adalah (1) mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Banjarbaru Utara dan (2) mengetahui faktor yang terkait menjadi penghambat dan pendukung dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Banjarbaru Utara. Jenis penelitian bersifat kualitatif dengan menekankan pada aspek wawancara pada informan yakni masyarakat dan pegawai kantor kecamatan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak berjalan optimal dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelaksanaan kualitas layanan administrasi kependudukan yang telah diberikan. Selain itu terdapat faktor penghambat seperti masalah jaringan sehingga membuat masyarakat lama menunggu.

Keywords: *Service Quality, Population Administration*

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 2019. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2016. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2018. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2018. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyabsyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafiie. 2019. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lexy J. Maleong. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Irma Suryani, 2019, *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa*, <https://doi.org/10.26858/jo.v2i2.2918> (01/06/2022)