

# PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN TAMBAN KABUPATEN BARITO KUALA

Habibah<sup>1</sup>, Sanusi<sup>2</sup>, Lieta Dwi Novianti<sup>3</sup>

Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam  
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 18.11.0100

Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam  
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 0019056202

Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam  
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1126117402

Email : [habibah190500@gmail.com](mailto:habibah190500@gmail.com)

## ABSTRAK

HABIBAH, NPM. 181101000 " *PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN TAMBAN KABUPATEN BARITO KUALA*". Bimbingan Bapak Dr.Ir.H. Sanusi, M.I.Kom sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Lieta Dwi Novianti, M.I.Kom sebagai Co Pembimbing. Pelayanan bisa berpengaruh kepada kepuasan masyarakat, contohnya saja pelayanan kependudukan. Pelayanan juga memiliki dampak yang positif dan dampak negatif. Oleh karena itu, penting menurut saya untuk melihat bagaimana pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi dan wawancara kepada 5 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik "*Puposive sampling*". Analisis data menggunakan teori informasi organisasi dan komunikasi publik. Hasil Penelitian menunjukkan bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala yaitu pelayanan kepada masyarakat dengan menginformasikan secara terbuka mengenai pelayanan. Pelayanan telah dijalankan dengan baik oleh Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Di Kantor Kecamatan Tamban dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP dibandingkan yang belum melakukan perekaman KTP.

**Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Informasi Organisasi, Komunikasi Publik, dan Kecamatan Tamban***

## ABSTRACT

*HABIBAH, NPM. 181101000 " EFFECT OF PUBLIC SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE OFFICE OF TAMBAN DISTRICT, BARITO KUALA REGENCY". Guidance of Mr. Dr.Ir.H. Sanusi, M.I.Kom as Principal Advisor and Ms. Lieta Dwi Novianti, M.I.Kom as Co Supervisor.Services can affect people's satisfaction, for example, population services. Service also has a positive impact and a negative impact. Therefore, it is important in my opinion to see how the influence of public services on people's satisfaction in KTP services.The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data were collected by observation and interviews with 5 informants. The sample was determined using the "Puposive sampling" technique. Data analysis used organizational information theory and public communication.The results of the study show that the form of public service carried out by employees of the Tamban District Office, Barito Kuala Regency, is service to the community by informing openly about services. The service has been carried out well by the Tamban District Office, Barito Kuala Regency, namely by providing information to the community by conducting socialization, providing openly about service costs, information about processes and procedures that are given clearly easy to understand, understood by the community seen from the form of achievement in the office Tamban District in providing information with evidence of the number of people who have recorded their ID cards compared to those who have not recorded their ID cards.*

*Keywords: Public Service, Organizational Information, Public Communication, and Kecamatan Tamban*

:

1. Pihak Pemerintah dalam hal ini Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala, sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana layanan, misalnya dengan memfasilitasi ruang tunggu dengan AC atau kipas angin, menambah tempat duduk dan juga menyediakan tempat sampah.
2. Pegawai yang masih terbilang kurang tanggap dikarenakan adanya masyarakat yang tidak sabar dalam mengurus seharusnya dapat memberikan respon yang baik karena sudah merupakan tanggung jawab pegawai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta : Elex Media Komperindo.
- Andri, Kristanto.(2010). **Perancangan Sistem Informasi**. Yogyakarta : Gava Media.
- Brady, Cronin. (2010). **Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality**. A Hierarchical Approach.
- Creswell, J.W. (2013). **Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Edisi Revisi**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Davis.(2010). **Perilaku Dalam Organisasi**. Jakarta : Erlangga.
- Djojodiharjo.(2012). **Aplikasi Pengembangan Sistem**. Jakarta : Graha
- Dr. Hardiyansyah. (2009). **Komunikasi Pelayanan Publik**.Jakarta : Penerbit Gaya Media
- Fandy Tjiptono. (2000). **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : Andy. Ghozoli, Imam.
- George, Jennifer abd Gareth R Jones. (2012) **Understanding and Managing Organizational Behavior**. Pearson Education, Inc, New Jersey.
- Ghozali ,(2011). **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19**. Universitas Diponogoro : Semarang.
- Griffin, Jill. (2003). **Costumer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan**. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011.**Kualitas pelayanan Publik** Yogyakarta : Gava Media
- Harrison, 2009. **Websters New Collegiate Distionarry**. Spradly
- Kasmir.(2006) **Kewirausahaan**. Jakarta: Rajawali Pers
- Karl Weick, 1979. **The sosial Psychology of Organizing**. McGraw-Hill.

- Kristanto, 2010. **Perancangan Sistem Informasi**. Yogyakarta : Gava Media
- Meri Andayani, Dasman Lanin. 2022. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saljana J . 2014 **Qualitative Data Analysis, A Methods Soyrcbook**, Edition 3. Usa : Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Morissan. (2013). **Teori Komunikasi**. Jakarta:PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Moelong, L. (2014) **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung : Rosda
- Moenir. (2006). **Manajemen Pelayanan Umum Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyadi. (2016). **Sistem Akuntansi**. Penerbit : Salemba Empat Jakarta Selatan
- Mulyana, Dedy. (2006). **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung : Rosdakarya.
- Murdick, R. G.(2015) **Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern**. Jakarta : Erlangga.
- Narayan S.,2009. *Estimating Income and Price Elasticities of Imports for Fiji in a Cointegration Framework*.
- Steven Rianda, 2021. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP-Elektronik Kota Jambi.
- Sudjarwo, (2015). **Proses Sosial dan Interaksi Sosial Dalam Pendidikan**. Bandung : Mandar Maju.
- Tjiptono, Fandy. (2007). **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19**. Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dponegoro. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.
- Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito. 2019. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
- Winda Sopiani, 2018 Kemitraan Antara Pemerintah dan Swasta Dalam Pelayanan Publik.
- Yaya Purwanti, 2021. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.