

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KTP DAN KK DI KANTOR KECAMATAN MARTAPURA KABUPATEN BANJAR

R. Edi Promono, Murdiansyah Herman, Fika Fibriyanita

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NPM 17120013

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN. 1109127301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN. 1121028801

e-mail: edipromono1@gmail.com

Abstrak

penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni adalah Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Dasar Hukum Pelayanan, dan Sarana Prasarana Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik dalam Pembuatan Ktp Dan Kk Di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Lokasi penelitian dilaksanakan Di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kasus pelayanan KK di instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan pelayanan KK.

Kata kunci: Standar Pelayanan Publik

QUALITY OF PUBLIC SERVICES FOR THE MAKING OF KTP AND KK AT THE OFFICE OF MARTAPURA DISTRICT, BANJAR REGENCY

Abstract

Service standard is a measure that is applied in the implementation of services that must be obeyed by the service provider and or recipient. This study aims to determine the Public Service Standards in Making Ktp and KK at the Martapura District Office, Banjar Regency. The research location was carried out at the Martapura District Office, Banjar Regency. The choice of the place and location of the study was based on the reason that the researcher wanted to know the case of KK services at the agency. This type of qualitative research with data sources consisting of primary data and secondary data. Research informants consist of the Head of Service, employees and the community who use KK services

Key words: Public Service Standard

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yaitu dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah tujuan negara buat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap masyarakat negara misalnya barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pada Undang-undang Dasar 1945 menaruh arahan pada negara buat memenuhi kebutuhan dasar setiap masyarakat negara demi “kesejahteraan” nya, sebagai akibatnya efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat dipengaruhi menggunakan baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia merupakan buat memajukan “kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan unit kerja instansi pemerintah yang secara pribadi memberi pelayanan pada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik yaitu orang, rakyat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan 3 (tiga) jenis pelayanan instansi pemerintah yang terbagi 2 yaitu BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan didasarkan dalam karakteristik-karakteristik dan sifat aktivitas pada produk pelayanan yang didapatkan yaitu “pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa”. Contoh pelayanan publik pada bentuk pelayanan administratif, contohnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta kelahiran, Akta Pernikahan, dan Paspor. Pelayanan pada bentuk barang contohnya, jaringan telepon, dan penyedia tenaga listrik.

Mengakibatkan pelayanan sebagai tidak efektif sebagai akibatnya rakyat tidak menerima pelayanan yang cepat dan optimal. Berdasarkan hambatan-hambatan pada atas mendeskripsikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar menjadi penyelenggara pelayanan belum bias menaruh kepuasan pada rakyat.

Penyelenggara pelayanan publik diperlukan bisa menjalankan tugas dan manfaatnya menggunakan baik supaya tercapai pelayanan yang berkualitas dan sinkron menggunakan asa rakyat. Berdasarkan uraian perseteruan pada atas, peneliti tertarik buat melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, Kabupaten Banjar menggunakan Judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar”.

Pelayanan merupakan kunci primer pada upaya pemuasan pelanggan dan telah sebagai kewajiban bagi individu juga organisasi, hal ini dikarenakan bentuk pelayanan yang diberikan pada rakyat bisa mencerminkan kualitas dan kuantitas individu atau organisasi pada upaya pemberi pelayanan pada rakyat. Hardiyansyah (2011: 11) mendefinisikan bahwa pelayanan bisa diartikan menjadi kegiatan yang diberikan buat membantu, menyiapkan, dan mengurus, sanggup berupa barang atau jasa menurut satu pihak ke pihak lain.

Maka menurut itu bisa dikatakan pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan buat melayani, membantu menyiapkan, menuntaskan atau mengurus apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh rakyat. Kartu Keluarga (KK) dan Akta”. Kantor Kecamatan Martapura merupakan unsur pelaksana pelayanan pemerintah wilayah pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Kantor danyang bertanggung jawab pada Bupati melalui sekretaris wilayah tadi.

Adapun tugas utama menurut Kantor Kecamatan Martapura melaksanakan urusan eksklusif tempat tinggal tangga padapada pemerintah wilayah dan tugas pembantuan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu melayani pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Administrasi dan legalisasi.

Undang-undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 15 tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu menaruh pelayanan yang berkualitas sinkron menggunakan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sinkron menggunakan baku pelayanan. Jika penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik

melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan hukum sinkron pasal 54 yaitu berupa hukuman teguran tertulis, dan bila pada ketika 3 bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai hukuman pembebasan berdasarkan jabatan. Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam awal bulan Juni 2021 pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, masih ada sedikit kasus yang berkaitan menggunakan kualitas pelayanan public yang baik.

Permasalahan yang berhubungan mengenai aspek kehandalan (Reliability) yaitu, terdapat kasus warga yang mengalami keluhan yang berhubungan dengan ketepatan ketika proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Selain itu, pertarungan lain yang ditemui yaitu dalam waktu warga ingin menciptakan produk administrasi kependudukan masih banyak warga yang belum paham pada melengkapi kondisi-kondisi administrasi.

ALAT DAN METODE

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati dan melihat proses pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai. Sehingga peneliti dapat mengamati bagaimana kualitas pelayanan publik dilihat dari 5 kualitas pelayanan.

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Teknik

wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Afif Amrulloh Suganda (2008) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Klaten” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini sama halnya bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan. Adapun hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut: 1) penelitian ini sama halnya untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan. 2) penelitian ini sama halnya untuk Sri Susanti (2014) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini sama halnya menunjukkan kualitas pelayanan publik.

mengetahui kualitas pelayanan publik menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Yenni Rahmawati (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Wonosobo” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini sama halnya menunjukkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini sama halnya menggunakan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Emphaty*. untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Gamping Sleman.

Pada penelitian ini sama halnya untuk mengetahui hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut.

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin

dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang kependudukan.

Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar merupakan salah satu pemerintah daerah yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintah daerah yang ditandai dengan ditetapkannya Peraturan

Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3 Tahun 2014 dalam rangka mewujudkan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Maka Instansi Pemerintah seperti Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar Kualitas pelayanan publik adalah bisnis buat memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang sebagai kebutuhan dan harapan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan kepuasan warga menjadi pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara generik wajib memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan.

Tabel 1. *Indikator kualitas pelayanan*

No	Nama Indikator	Indikator tambahan
1	Bukti Langsung	Situasi dan Kondisi
2	Keandalan	SDM
3	Daya Tanggap	Sarana dan Prasarana
4	Jaminan	
5	Empati	

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Peraturan tadi perlu buat dijadikan panduan oleh setiap birokrasi publik pada menaruh pelayanan pada warga dari prinsip-prinsip pelayanan.

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar adalah instansi pemerintah yang mempunyai kiprah krusial pada kehidupan warga menjadi penyedia pelayanan pada hal ini penyedia jasa. Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten

Banjar selaku penyedia jasa yang bersifat eksklusif menggunakan warga wajib sanggup menaruh pelayanan yang berkualitas dan sesuai menggunakan asa menurut pengguna layanan. Kualitas pelayanan bisa diketahui menggunakan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima menggunakan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator- indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang disediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat namun fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar ini masih belum memadai, tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya *filling cabinet* sehingga banyak dokumen-dokumen yang tercecer, jumlah komputer pelayanan yang masih kurang, alat perekam Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang kurang, dan MCK yang kurang memadai serta tidak adanya ruangan khusus bagi ibu menyusui (Laktasi).

Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator- indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang disediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat namun fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar ini masih belum memadai, tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya *filling cabinet* sehingga banyak dokumen-dokumen yang tercecer, jumlah komputer pelayanan yang masih kurang, alat perekam Kartu Tanda Penduduk (KTP)

yang kurang, dan MCK yang kurang memadai serta tidak adanya ruangan khusus bagi ibu menyusui (Laktasi).

Dimensi *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima lantaran menurut kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. apabila kinerjanya baik maka akan mempermudah aplikasi pelayanan. Sesuai menggunakan teori, kehandalan adalah kemampuan menaruh pelayanan yang dijanjikan menggunakan tepat, segera dan memuaskan.

Kehandalan penyelenggara pelayanan padamenaruh pelayanan bisadicermatimenurut kecermatan pegawai pada melayani, kemampuan pegawai pelayanan, kedisiplinan pegawai pada melaksanakan pelayanan, keahlian pegawai padamemakai indera bantu pelayanan, dan kemudahan akses pelanggan pada permohonan pelayanan Kehandalan atau kemampuan pegawai sebagai keliru satu faktor krusial pada memilih keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Martapura jenis yang pertama.

Sesuai menggunakan observasi dan wawancara peneliti, pegawai pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar telah menerapkan Standart Operating Procedure (SOP) pada proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai padamemakai inderabantu pelayanan telah relatif baik. Pada aplikasi pelayanan, warga yg akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai pada melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar sangat diharapkan lantaran keahlian pegawai sangat memilih keberhasilan sebuah pelayanan yang disediakan. Kemampuan dan keahlian pegawai padamemakai inderabantu pelayanan telah cukup

Baik namun terdapat pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan tadi. Indikator dalam dimensi *reliability* selain terdapat pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan, indikator yang belum sesuai menggunakan harapan warga yaitu kemudahan proses pelayanan pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan kemudahan akses pelanggan pada permohonan pelayanan. Hal ini dibuktikan masih adanya warga yang wajib bolak- kembali buat mengurus juga melengkapi persyaratan administratif pelayanan.

Pemberian pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah kepada masyarakat

sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar menjadi penyelenggara pelayanan wajib bisamenaruh pelayanan yang dijanjikan menggunakan segera, seksamadan memuaskan padawarga menjadi pengguna layanan. Kehandalan pegawai pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar padamenaruh pelayanan padawarga sebagai hal yang paling utamadan perlu diperhatikan, lantaranmenggunakan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tadi maka warga menjadi pengguna layanan akan menerima pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah. Selain itu pula kedisiplinan pegawai masing kurang misalnya pegawai pelayanan tak jarang mondar-mandir juga ijin meninggalkan tempat kerja pelayanan diluar jam istirahat sebagai akibatnyamerusak proses aplikasi pelayanan. Kedisiplinan sebagai hal yang sangat krusial terutama bagi

Instansi pemerintah menjadi penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu konflik tadi tentunya wajib sebagai perhatian penyedia layanan pada mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai menggunakan tujuan jika tidak diimbangi menggunakan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik pada melayani warga. Selanjutnya dimensi yang ketiga merupakan dimensi Responsiviness (Ketanggapan).

Dimensi ini adalah kemauan buat membantu dan menaruh pelayanan yang cepat dan sempurna pada pengguna layanan, menggunakan mengungkapkan liputan yang berkaitan menggunakan keperluan pelayanan yang jelas.

Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk melihat masalah dan memperbaiki kinerja pada instansi pemerintah agar lebih baik dan medapat kepercayaan dari masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dalam output penelitian dan pembahasan bisa ditarik konklusi menjadi berikut: Kualitas pelayanan publik pada

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar bias dievaluasi berdasarkan lima dimensi yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

Berdasarkan output penelitian yang dilakukan terkait menggunakan dimensi tangibles (bukti fisik), Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai padamenaruh kualitas pelayanan publik padawarga misalnya ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan atau AC, MCK yang belum memadai dan kurangnya filling cabinet sebagai akibatnya dokumen-dokumen tidak tertata menggunakan rapi.

Dimensi reliability (kehandalan), berdasarkan output penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar pada menangani setiap keluhan berdasarkan warga belum sesuai menggunakan hasrat dan harapan. Hal tadi ditunjukkan masih adanya keluhan berdasarkan warga terkait dengan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu pula terdapat pegawai yang belum mahir pada mengoperasikan alat bantu pelayanan.

Berdasarkan konklusi diatas, maka penulis bias menaruh saran menjadi berikut: Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, perlu menambah wahana prasarana misalnya alat pencetak kartu KTP, filling cabinet, kotak saran, dan Air Conditioning (AC) guna menaikkan kualitas pelayanan.

Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan menggunakan alur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sebagai akibatnyawarga lebih mengetahui tentang alur pelayanan yang diperlukandantidak merasa kebingungan.

Meningkatkan kualitas pelayanan pada warga menggunakan mekanisme yang jelas, gampang dan sederhana pada proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

Dimensi emphaty (empati), terkait menggunakan dimensi emphaty Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar telah menerangkan upaya menaikkan kualitas pelayanan yaitu menggunakan menaruh kesan yang menyenangkan pada proses pelayanan.

Haltadi terlihat menurutperilaku pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif dan menghargai warga menjadi pengguna layanan.

1. Adapun hambatanpadamenaikkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar merupakan kuantitas asal daya pegawai yang masih kurang, pencerahanwarga yang kurang pada memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, danwahana prasarana pelayanan yang belum memadai.

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar perlu menaikkan kompetensi asal daya pegawai yaitu menggunakan cara mengikuti pendidikan dan training.

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar perlu menaruh training spesifik bagi pegawai yang belum sanggup mengoperasikan alat bantu pelayanan.

Berdasarkan konklusi diatas, maka penulis bisamenaruh saran menjadi berikut: Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, perlu menambah wahana prasarana misalnyaalat pencetak kartu KTP, filling cabinet, kotak saran, dan Air Conditioning (AC) guna menaikkan kualitas pelayanan.

Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan menggunakan alur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sebagai akibatnyawarga lebih mengetahui tentang alur pelayanan yangdiperlukandantidak merasa kebingungan.

Meningkatkan kualitas pelayanan padawarga menggunakanmekanismeyang jelas, gampangdan sederhana pada proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar perlu menaikkan kompetensi asal daya pegawai yaitu menggunakancara mengikuti pendidikan dan training. Kabupaten Banjar perlu menaruh training spesifik bagi pegawai yang belum sanggup mengoperasikan alatbantu pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada ALLAH SWT.

Kepada seluruh pihak keluarga yang selalu mendukung dan membantu dalam proses pembuatan skripsi dan artikel ini. Tidak lupa juga terima kasih kepada para dosen yang selalu membimbing dan memberikan arahan nya.

Kepada seluruh teman teman satu angkatan terima kasih banyak dan semoga kita semua sukses.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Batinggi. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudistira.
BasrowidanSuwandi.(2008).*MemahamiPenelitianKualitatif*. Jakarta:Rineka Cipta

Eny Kusdarini. (2011). *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.(2005). *Service Quality dan Satisfaction*.

Yogyakarta: Andi Offset.

Hardiyansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kasmir.(2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.

Kasmir.(2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang PelayananPublik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik.

Lexy J. Maleong.(2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Lembaga Administrasi Negara. (2004) System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*.

Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Daerah Kab. Martapura No. 3 tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Martapura.

Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sri Susanti. (2014) *Skripsi: Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi*

Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang

Pelayanan Publik.

<http://cdm.unfccc.int/Panels/ar.> [17 September 2007]

Yenni Rahmawati (2017) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Wonosobo"

Afif Amrulloh Suganda (2008) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Klaten"

Sri Susanti (2014) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman"