

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR
KELURAHAN BANGKUANG KECAMATAN KARAU KUALA
KABUPATEN BARITO SELATAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Jurusan Administrasi Publik



OLEH :

Dewi Nur Kholifah

2022121

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : DEWI NUR KHOLIFAH

NPM : 2022121

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR
KELURAHAN BANGKUANG KECAMATAN KARAU
KUALA KABUPATEN BARITO SELATAN"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1



Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP
NUPTK: 1635759660230382

Pembimbing 2



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya berupa keimanan, kesempatan, kesehatan dan kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi dengan judul: **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KELURAHAN BANGKUANG KECAMATAN KARAU KUALA KABUPATEN BARITO SELATAN”**.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi yang sederhana ini jauh dari sempurna, namun dengan hati dan rasa ikhlas penulis siap menerima masukan, kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaannya.

Tak lupa dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua yang telah membesarkan saya dan mendukung keinginan saya melanjutkan pendidikan perguruan tinggi guna meraih gelar sarjana strata 1
2. Bapak Kepala Kelurahan Bangkuang yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dan seluruh anggota masyarakat yang telah bersedia memberikan informasinya kepada penulis hingga terselesaikan proposal skripsi ini.
3. Semua Dosen STIA Amuntai dan seluruh jajaran Staf Bagian Administrasi yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada saya

4. Semua teman dan pihak yang tidak dapat saya sebutkan semua namanya yang telah membantu hingga terselesaikan proposal skripsi ini.

Bangkuang, 24 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Berpikir	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi penelitian	21
B. Pendekatan penelitian.....	21
C. Tipe Penelitian	22
D. Data dan Sumber Data	22
1. Data.....	22
2. Sumber data	23
E. Desain Operasional Penelitian	24
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Teknik Analisis Data	26

1. Analisis Domain	26
2. Analisis Taksonomi	26
3. Analisis Komponensial.....	27
4. Analisis Tema kultural	27
H. Uji Kredibilitas Data	27
1. Perpanjangan Pengamatan.....	27
2. Meningkatkan Ketekunan.....	27
3. Triangulasi.....	28
4. Analisis Kasus Negatif	28
5. Menggunakan Bahan Referensi.....	28

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	24

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya pemerintah berfungsi sebagai pelayanan publik yang dirancang tidak hanya untuk kepentingan dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang mendukung terciptanya tujuan bersama bagi setiap anggotanya. Landasan hukum yang memperkuat pelaksanaan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 ayat (1), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, administratif yang dilakukan sesuai dengan prinsip dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik itu sendiri ialah suatu kegiatan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dalam mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan ataupun ketentuan mengenai pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, walaupun pada kenyataannya

selalu saja ada isu-isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Permendagri Nomor 34 Tahun 2007 Tentang Pedoman Administrasi Kelurahan merupakan peraturan berdasarkan ketentuan Pasal 24 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Adapun yang tergolong dalam jenis administrasi kelurahan berupa administrasi umum; administrasi penduduk; administrasi keuangan; administrasi pembangunan; serta administrasi lainnya dalam lingkup kelurahan.

Administrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan kelurahan pada Buku Administrasi Kelurahan.

Kantor Kelurahan Bangkuang menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan meliputi penerbitan Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFT), Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Pengantar Nikah, dan Surat Keterangan Kehilangan dari Kelurahan. Berbagai pelayanan tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan administratif serta menciptakan tertib administrasi di tingkat Kelurahan.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi pemerintahan Kelurahan masih menghadapi berbagai kendala. Tidak semua aparat Kelurahan memahami secara utuh ketentuan administrasi yang berlaku,

sementara sebagian Kelurahan juga belum memiliki sarana pendukung yang memadai untuk melaksanakan pelayanan secara efektif.

Masih sering dijumpai kondisi di mana petugas pelayanan publik datang terlambat ke kantor kelurahan, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat segera dimulai. Keterlambatan ini mengakibatkan proses administrasi menjadi lambat dan masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu cukup lama untuk dilayani. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab aparatur kelurahan masih perlu ditingkatkan, karena kedatangan petugas yang tidak tepat waktu berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan. Kondisi ini juga mencerminkan belum tegaknya asas keprofesionalan, sebab petugas yang profesional seharusnya memiliki komitmen terhadap waktu kerja.

Selain itu, fasilitas pelayanan publik di beberapa tempat masih terbatas. Ruangan kerja yang tidak mencukupi, minimnya meja dan kursi, serta peralatan kerja aparatur yang sederhana menjadi masalah yang sering dijumpai. Kondisi seperti ini menunjukkan belum diterapkannya asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi aparatur kelurahan.

Kondisi-kondisi tersebut ditemukan di Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan, di mana hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi secara umum belum berjalan optimal. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Masih ditemukan keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Bangkuang. Idealnya, pembuatan surat

keterangan dapat diselesaikan dalam satu hari kerja, namun pada kenyataannya terdapat masyarakat yang harus menunggu hingga tiga hari. Hal ini dilihat dari, pengurusan Surat Keterangan Usaha yang seharusnya selesai dalam satu hari justru baru selesai setelah tiga hari. disebabkan oleh adanya kecenderungan aparatur dalam menunda penyelesaian pekerjaan serta kurangnya disiplin dalam manajemen waktu kerja. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan dalam pelayanan, khususnya ketepatan waktu, belum berjalan optimal. *(Sumber Observasi dan Masyarakat)*

2. Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil pengamatan, masih banyak masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Bangkuang tanpa membawa dokumen yang diperlukan karena tidak mengetahui berkas apa saja yang harus disiapkan. Hal ini disebabkan oleh belum tersedianya media informasi yang memadai, seperti papan pengumuman, panduan tertulis, maupun spanduk yang memuat ketentuan dan persyaratan pelayanan administrasi. Ketiadaan sarana informasi tersebut menyebabkan masyarakat harus menanyakan secara langsung kepada aparat desa setiap kali mengurus dokumen, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu lebih lama. *(Sumber Observasi dan Masyarakat)*
3. Masih ditemukan kurangnya sikap empati dan adanya ketimpangan dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Bangkuang. Hal ini terlihat dari adanya kecenderungan pegawai yang lebih mendahulukan

kepentingan keluarga atau kerabat dibandingkan masyarakat umum. Sebagai contoh, dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU), terdapat kasus di mana berkas milik keluarga pegawai diproses lebih cepat meskipun masyarakat lain datang lebih awal. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek empati dan keadilan dalam pelayanan belum berjalan secara optimal. (*Sumber Obsevasi dan Masyarakat*)

4. Keterbatasan sarana dan prasarana terlihat dari tidak tersedianya kursi dan meja tunggu bagi masyarakat serta minimnya komputer, di mana seharusnya tersedia 5 unit namun hanya ada 2 unit, sementara jumlah pegawai mencapai 8 orang. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan belum memenuhi aspek bukti fisik. Ini dapat mempengaruhi kelancaran dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. (*Sumber Observasi Peneliti dan Petugas/Pegawai*)

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan”**.

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. maka penulis menggunakan Dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori Supranto, (dalam Ismail Nurdin 2019:20)

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti fisik (*Tangible*)

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan fokus penelitian, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini akan dapat memberikan manfaat guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam hal ini disiplin ilmu administrasi publik pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti berikutnya dapat di jadikan bahan acuan untuk penelitian serupa dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.
- b. Bagi Kantor Kelurahan Bangkuang Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam pelayanan publik khususnya Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan dan berguna sebagai masukan bagi masyarakat Kabupaten Barito Selatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. **Muh. Fadlan.** (2021) dalam penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang dalam proses pembuatan surat pengantar pembuatan KTP yang diukur dengan indikator Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding The Customer. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi yang digunakan mengukur Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang keseluruhan sudah hampir berjalan baik secara maksimal, dibutuhkan konsentrasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan dalam hal ini administrasi kependudukan, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

2. **Audrey Syara Baehaki.** (2023) dalam penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung”**. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan braga kota bandung, dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang diberikan oleh kantor kelurahan braga kota bandung. Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori yang sangat relevan dengan permasalahan yang peneliti temukan yaitu menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiansyah 2011 yang di mana menyatakan kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, diantaranya tangible (berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). metode penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode penelitian kualitatif. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian Data/ Display, dan Verifikasi Data (Conclusions drawing/verifying). Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan braga sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kekurangan dan hambatan dalam sarana prasarana dan proses

pelaksanaanya terutama dalam penyampaian informasi mengenai standar operasional prosedur pelayanan yang digunakan.

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan. Sedangkan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Untuk memudahkan melihat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama dan Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Muh. Fadlan. (2021) dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang	2021	Penelitian yang dilakukan sama-sama meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan	Peneliti tersebut Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, sedangkan peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan
2	Audrey Syara Baehaki. (2023) dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di	2023	Penelitian yang dilakukan sama-sama meneliti mengenai Kualitas Pelayanan	Peneliti tersebut Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung

	Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung		Administrasi Kelurahan	sedangkan peneliti Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan
--	-------------------------------------	--	------------------------	---

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono & Chandra (dalam Pamungkas, 2019:52), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).

Menurut Tjiptono & Diana (dalam Rangan, 2020:509) Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang. Kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Ariska (dalam Muh. Fadlan, 2021:38) Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut R. A. Supriyono (dalam Herlina, 2020:161) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik

konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

3. Pengertian Publik

Menurut Syafie (dalam Pamungkas, 2019:44), mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam Delita Astuti, 2022:11).

4. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2019:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Mahmudi (dalam, Reka PujiAstuti, 2021:24), pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian, pelayanan

publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggara layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Harahap (2021) mengatakan pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public (dalam Muh. Fadlan, 2021:38-39).

5. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (dalam Rahmawati & Wakyu, 2020:1046) , kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (dalam Natalia Amba & Dkk, 2023:234).

Menurut fandy Tjiptono, Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk atau jasa, sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria dan Indikator Kualitas Pelayanan (dalam Grasela Rorimpandey & Dkk, 2021:3).

6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Gaspersz dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:89) mengemukakan sepuluh indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- (1) ketepatan waktu pelayanan
- (2) ketepatan pelayanan
- (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- (4) tanggung jawab
- (5) kelengkapan kemudahan menerima pelayanan
- (6) keserbagunaan model pelayanan
- (7) pelayanan personal
- (8) kenyamanan menerima layanan
- (9) fungsi tambahan lainnya.

menurut teori Supranto, (dalam Ismail Nurdin 2019:20) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

- (1) Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- (2) Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
- (3) Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
- (4) Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
- (5) Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, per alatan, personil dan media komunikasi.

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivines* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Menurut Tjiptono dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:89) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan delapan dimensi sebagai berikut:

- (1) Kinerja, mis. karakteristik kinerja yang paling penting dari produk utama.
- (2) Sifat atau kualitas tambahan, yaitu sifat sekunder atau tambahan.
- (3) Keandalan, mis. kecil kemungkinan rusak atau gagal.
- (4) Kesesuaian teknis (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu. sejauh Mana desain dan kinerja memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya.
- (5) Durability, yaitu seberapa lama produk dapat terus digunakan.

- (6) Kemudahan servis yaitu, kompetensi, kecepatan, kemudahan, kemudahan perbaikan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- (7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- (8) Kualitas yang dirasakan, atau citra dan reputasi produk dan tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

7. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Mukarom dan Laksana (dalam Natalia Amba, 2023:234), standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pihak penyelenggaraan publik adalah sebagai berikut:

- (1) Prosedur Pelayanan, adalah hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
- (2) Waktu Penyelesaian, adalah hal yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
- (3) Biaya Pelayanan, adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- (4) Sarana dan Prasarana, adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Mukaron dalam dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:85) mengemukakan bahwa pihak penyelenggara atau penyedia layanan publik harus menetapkan standar pelayanan publik meliputi:

- (1) Penyedia layanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan masyarakat, dibakukan.
- (2) Waktu keputusan adalah hal yang ditentukan sejak pengajuan permohonan sampai dengan berakhirnya pelayanan, termasuk himbauan umum.
- (3) Harga layanan adalah apa yang didefinisikan secara rinci dalam kaitannya dengan penyediaan layanan, yang mengakibatkan sejumlah biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
- (4) Produk jasa adalah hasil jasa yang diterima suatu badan menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.
- (5) Sarana dan Prasarana adalah pelayanan dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Kompetensi staf pemberi layanan ditentukan dengan baik berdasarkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan masyarakat.

8. Pengertian Kelurahan

Menurut Undang-Undang Nomor 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Sedangkan menurut

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 229 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan:

- a. Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah
- b. Kelurahan dipimpin oleh seorang kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.
- c. Lurah diangkat oleh Bupati/Wali kota atas usul sekretaris daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembentukan Kelurahan sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat (1) harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat : a. jumlah penduduk; b. luas wilayah; c. bagian wilayah kerja; d. sarana dan prasarana pemerintahan. Adapun beberapa dari jenis pelayanan di Kelurahan sebagai berikut : 1) surat keterangan belum menikah 2) Surat keterangan kelahiran 3) Surat keterangan kematian 4) Surat keterangan penghasilan 5) surat keterangan tidak mampu (sktm) 6) Surat keterangan domisili tempat tinggal 7) Surat keterangan domisili usaha 8) Surat pengantar izin keramaian 9) Surat pengantar rekomendasi imb 10) Surat waris Maka Kelurahan merupakan salah satu perangkat pemerintah yang memberikan

pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Sebagai subsistem pemerintah, Kelurahan mempunyai kedudukan cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan. Kelurahan merupakan unit pelaksana pemerintahan yang terendah dibawah kecamatan. Jenis-jenis penyelenggaraan pelayanan antara lain: pembina masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat, membina ketentraman dan ketertiban umum serta memberikan pelayanan administrasi seperti pelayanan kartu keluarga, akte kelahiran, akte kematian dan lain sebagainya yang dibantu oleh Sekretaris Kelurahan, Seksi-seksi meliputi seksi tata pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, Seksi sosial kemasyarakatan dan ketertiban.

9. Pengertian Administrasi

Menurut Udaya, M. (2023:1). Kemunculan administrasi merupakan salah satu fenomena masyarakat modern. Masyarakat primitif tidak mengenal administrasi. Masyarakat tradisional mengenal administrasi sebatas tradisional pula. Ciri masyarakat modern menulis mengenai kejadian yang dialami atau dilihat secara rutin agar menjadi bahan pelajaran bagi diri sendiri dalam meningkatkan produktivitas, kreatifitas dan efisiensi kerja. Kegemaran membaca dan menulis menjadi syarat dasar untuk administrasi. Administrasi secara etimologis berasal bahasa Yunani dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrare* artinya melayani, memenuhi, membantu. Administrasi secara terminology dimaknai sebagai mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan yang teratur untuk mencapai tujuan yang dituju. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan maka pengaturan diarahkan pada penciptaan keteraturan. Administrasi merupakan sesuatu yang terdapat dalam organisasi terkini yang menggerakkan organisasi tersebut sehingga dapat berkembang. Aktor yang menggerakkan administrasi dinamakan sebagai administrator.

penciptaan keteraturan yang teratur untuk mencapai tujuan yang dituju. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan maka pengaturan diarahkan pada penciptaan keteraturan. Administrasi merupakan sesuatu yang terdapat dalam organisasi terkini yang

menggerakkan organisasi tersebut sehingga dapat berkembang. Aktor yang menggerakkan administrasi dinamakan sebagai administrator.

Menurut Erika, R. & Dkk (2021:2) Administrasi berasal dari kata "ad" yang artinya cepat dan "ministrare" yang artinya membantu atau melayani. Dengan demikian administrare artinya membantu atau melayani dengan cepat. Pengertian administrasi terdiri dari dua kategori yaitu dalam arti sempit dan dalam arti luas. Administrasi dalam pengertian sempit diartikan yaitu setiap kegiatan yang dilakukan oleh tata usaha yaitu ketik mengetik, catat mencatat, tulis menulis, agenda, surat menyurat, dan kegiatan yang berhubungan dengan pembukuan. Administrasi dalam arti sempit sudah dilakukan oleh manusia sejak manusia ada.

Menurut Indra M, A. (2013:3), administrasi adalah bagian atau cabang ilmu politik, kalau administrasi yang dimaksud adalah perkembangan awal "administrasi negara" memang betul. Tetapi dalam arti luas, ilmu administrasi tidak hanya mempelajari kerja sama manusia di dalam lembaga-lembaga pemerintah saja. Sekalipun pada perkembangan awalnya administrasi negara dianggap sebagai pengembangan dari ilmu politik, tetapi jangan sampai terjadi kesan seolah-olah administrasi hanya merupakan kajian yang berobyek lembaga-lembaga pemerintah saja.

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Teori Supranto digunakan sebagai teori utama karena sederhana dan sesuai dengan kondisi penelitian.
2. Teori Zeithaml memiliki kesamaan dimensi dan dikenal luas secara internasional.
3. Teori Gaspersz lebih rinci dalam aspek teknis pelayanan.
4. Teori Tjiptono menekankan pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori Supranto sebagai dasar utama dalam menganalisis kualitas pelayanan administrasi.

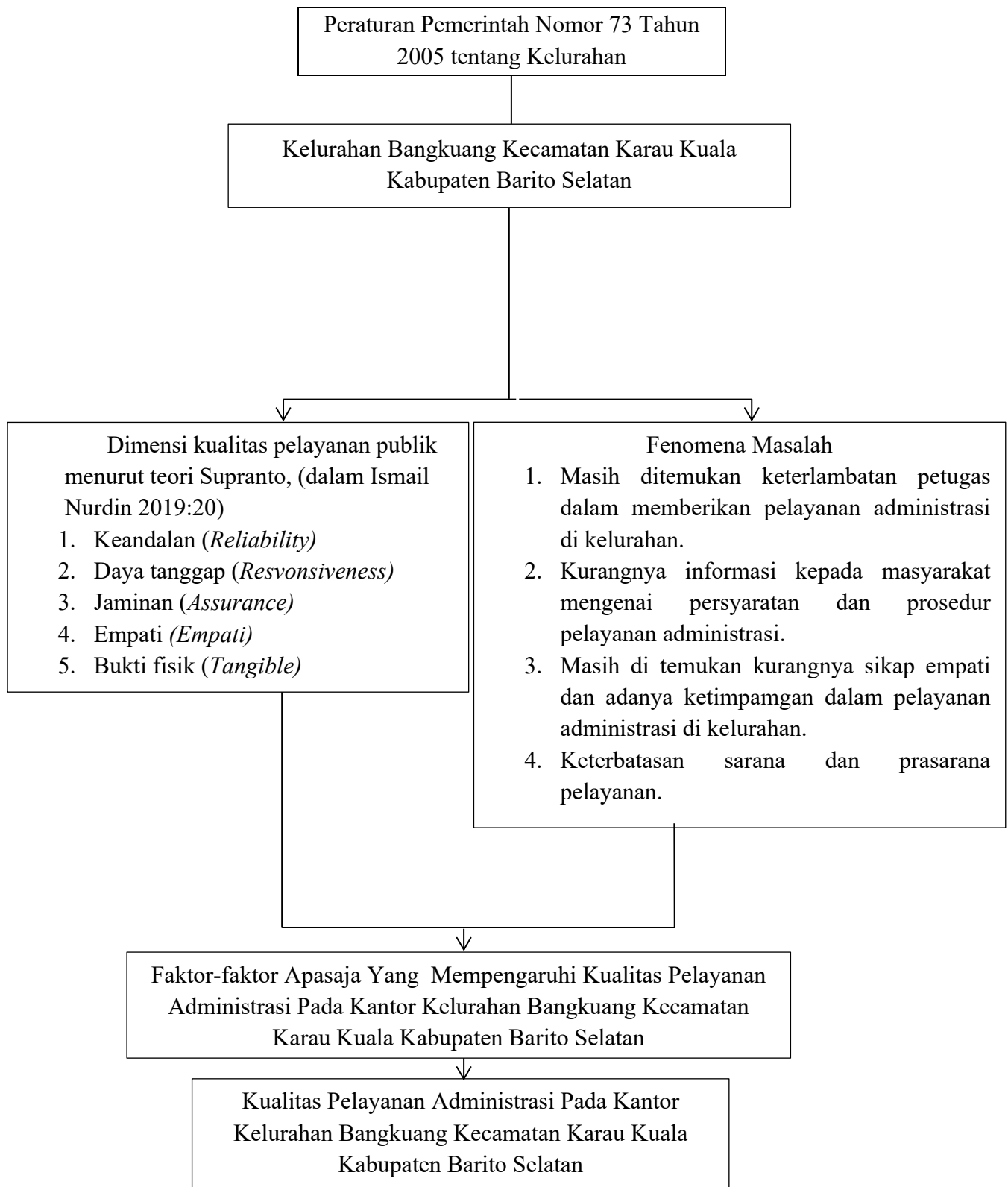
C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan maka akan dibahas mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala dan faktor-faktor mempengaruhi pada Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang peneliti kemukakan, maka pengkaji mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan akan dilakukan penelitian dengan berdasarkan pada Supranto, (dalam Ismail Nurdin 2019:20)

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empati*)
5. Bukti fisik (*Tangible*)

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang akan dilakukan penelitian pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangkuang, yaitu:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini dilakukan di Kelurahan Bangkuang, Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Kode Pos 73761.

B. Pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Moleong (2017) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan, manusia, kawasannya sendiri, dan peristilahannya. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Menurut Nazir (2016) bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-

masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti gunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

D. Data dan Sumber Data

Sumber Data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Yusuf (2015) sumber data kualitatif dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data pokok yang digali melalui observasi lapangan dan wawancara pada informan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan yang diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan penelitian terdahulu.

2. Sumber data

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebab peneliti dalam memilih informan adalah orang yang dianggap mengetahui tentang masalah yang akan dibahas oleh peneliti. Penggunaan *purposive Sampling* dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan dan faktor-faktor mempengaruhi pada Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Bangkuang Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan.

Adapun informan penelitian yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Kepala Kelurahan Bangkuang	1
2	Kasi Pemerintahan Dan Ketertiban Umum Kelurahan Bangkuang	2
3	Kasi Kesejahteraan Sosial	1
4	Bendahara Kelurahan Bangkuang	1
5	Staff Kelurahan Bangkuang	2
6	Masyarakat Bangkuang	5
Total		12

E. Desain Operasional Penelitian

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Teori	Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan teori Supranto,(dalam Ismail Nurdin 2019:20)	1.Kehandalan <i>(Reliability)</i>	a. Ketepatan Waktu b. Prosedur Pelayanan c. Hasil Tepat
	2. Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	a. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat b. Tanggap terhadap keinginan masyarakat
	3. Jaminan <i>(Assurance)</i>	a. Disiplin b. Kepastian Waktu
	4. Empati <i>(Empathy)</i>	a. Sikap Petugas b. Perhatian c. Akses Waktu
	5. Bukti Fisik <i>(Tangible)</i>	a. Kesiapan Petugas b. Fasilitas

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teknik pengamatan (observasi), wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan.

1. Observasi

Sujarweni (2016:33) menyebutkan ada tiga tipe observasi, yakni observasi partisipan, observasi tidak terstruktur dan observasi kelompok. Observasi partisipan adalah metode pengumpulan data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan. Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan. Sedangkan observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh kelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek peneliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah mengumpulkan data mengenai sikap dan kelakuan, pengalaman, cita-cita, dan harapan manusia seperti dikemukakan oleh responden atas pertanyaan-pertanyaan peneliti. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui serangkaian kegiatan tanya-jawab atas beberapa pertanyaan yang kemudian memberikan data atas masalah yang sedang diteliti oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi merupakan teknik pendukung dari observasi dan wawancara.

G. Teknik Analisis Data

Sementara itu menurut Spradley (dalam Auliya, 2020) tahapan teknik analisis data kualitatif meliputi analisis domain, taksonomi dan komponensial, dan analisis tema *cultural* yang akan dijelaskan dalam pemaparan dibawah ini:

1. Analisis Domain

Analisis domain adalah upaya untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari objek atau isu sosial yang diteliti. Ketika kita mencari gambaran umum dari suatu objek atau isu kita akan menemukan berbagai domain atau kategori. Kemudian peneliti menetapkan domain tertentu sebagai pijakan tahap penelitian yang selanjutnya. Tentunya semakin banyak domain yang dipilih, maka akan semakin banyak waktu yang diperlukan untuk penelitian.

2. Analisis Taksonomi

Domain-domain yang telah dipilih selanjutnya dijabarkan menjadi lebih rinci, untuk mengetahui struktur internalnya. Caranya adalah dengan melakukan observasi terfokus pada masing-masing domain. Intinya pada tahap ini masing-masing domain yang telah dipilih dibedah

dan dikaji secara detail untuk diketahui apa saja unsur-unsur yang membangunnya.

3. Analisis Komponensial

Mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengontraskan antar unsur atau elemen yang telah diketahui dari analisis taksonomi. Hal ini dilakukan melalui observasi dan jika perlu wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang mengontraskan (menjelaskan perbedaan utama dari masing-masing unsur).

4. Analisis Tema kultural

Mencari hubungan di antara domain, dan bagaimana hubungannya dengan keseluruhan, dan selanjutnya dinyatakan ke dalam tema/judul penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Kredibilitas ditunjukkan ketika partisipan mengungkapkan bahwa transkrip penelitian memang benar-benar sebagai pengalaman dirinya sendiri.

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan ini terutama akan difokuskan terhadap data yang telah diperoleh peneliti dari informan, setelah dicek kembali ke lapangan, data itu ternyata benar dan tidak berubah, sehingga menunjukkan data penelitian ini adalah kredibel.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan artinya ini peneliti berusaha lebih tekun dan cermat untuk memperoleh kepastian dan akurasi data, dengan mengecek kembali data-data maupun dengan membaca

berbagai referensi terutama konsep-konsep/teori yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka.

3. *Triangulasi*

Triangulasi artinya data dicek kembali dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Dalam penelitian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

4. Analisis Kasus Negatif

Analisis Kasus Negatif artinya apakah ada data yang berbeda atau tidak, sejauh yang peneliti analisis terhadap kasus negatif ini secara *substantif* sangat kecil, maka data yang diperoleh adalah kredibel.

5. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan Bahan Referensi artinya data yang peneliti peroleh disertai alat pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan. Misalnya data hasil wawancara didukung dengan rekaman wawancara, data interaksi observasi didukung oleh foto-foto.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2007. “Permendagri Nomor 34 Tahun 2007”. Jakarta.
- Anonim. 2009. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009”. Jakarta.
- Audrey Syara Baehaki. 2023. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
- Auliya, N, H, dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Erika, Revida. & Dkk. 2021. Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Yayasan Kita Menulis
- Hayat. 2019. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Edisi Ketiga. Depok: PT Raja ssGrafindo Persada
- Hendrayady, Agus. Et al. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi
- Herlina Anggie Tangkere & Dkk. 2020. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DABU – DABU LEMONG BOULEVARD KARANGRIA. Vol 16 No 2,. 2. Hal 159 – 168
- Indra Muchlis Adnan. 2013. *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen*. Trussmedia Grafika.
- Ismail Nurdin. 2019. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222.
- Muh. Fadlan & Dkk. 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Vol. 1, No. 1 Hal 36-48
- Nazir. (2016). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pamungkas. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Rangan. 2020. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KANAAN KECAMATAN BONTANG BARAT. Vol 8. No 2. Hal 507-520

- Reka, Pujiastuti. 2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Ujung Sabbang Kota Parepare. Fakultas UshuluddinAsdab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: CV. Alfabeta. Sujarweni, V, W. (2020) Metodologi Penelitian. Yogyakarta. Pustakabarupress.
- Udaya, Madjid. 2023. *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Pustaka Interes Media Amani
- Yusuf, M. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Yogyakarta” Kencana Prenada.