

ABSTRAK

MAULIDA FITRI, NPM: 2022415. “Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.”

Dibimbing oleh **Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP** sebagai Pembimbing I dan **Mohammad Fajar Noorrahman, S.Psi, M.Psi, M.AP.** sebagai Pembimbing II

Penelitian ini dilatar belakangi beberapa fenomena masalah, yaitu: pertama, masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur pelayanan administrasi. Kedua, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan karena tidak adanya papan informasi. Ketiga, belum tepatnya waktu pelayanan pada Kasi pembangunan dan kemasyarakatan di kelurahan sungai malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara serta mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan penelitian berjumlah 12 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan waktu penelitian, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan member check.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang secara umum telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), indikator pertama ketepatan waktu pelayanan cukup baik. Kedua standar pelayanan yang jelas cukup baik. Ketiga minimnya kesalahan dalam proses administrasi sudah baik. daya tanggap (*responsiveness*), indikator pertama kejelasan informasi prosedur pelayanan kurang. Kedua, kecepatan petugas dalam melayani masyarakat cukup baik. Ketiga, memiliki layanan yang cepat untuk pelanggan cukup baik. jaminan (*assurance*), indikator pertama, kejelasan informasi prosedur dan pelayanan kurang jelas. Kedua, jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan cukup baik. empati (*empathy*), indikator pertama, sikap ramah dan sopan pegawai sudah baik. Kedua, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) sudah baik dan bukti fisik (*tangibles*). Indikator pertama, ketersediaan papan informasi pelayanan masih kurang. Kedua, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan cukup baik. Ketiga, penampilan dalam melayani masyarakat sudah baik. Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi kerja sama antarpegawai yang baik, ketelitian pegawai dalam memeriksa dokumen. Adapun faktor penghambat meliputi belum lengkapnya persyaratan administrasi yang dibawa masyarakat dan belum tersedianya papan informasi pelayanan.

Oleh karena itu, guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada kasi pembangunan dan kemasyarakatan di kelurahan sungai malang, maka Kepala Lurah Kelurahan Sungai Malang hendaknya diperlukan upaya peningkatan sarana informasi pelayanan agar kualitas pelayanan administrasi dapat menjadi lebih baik dan mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat.