

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (STUDI DI KANTOR CAMAT PULAU BURU
KARIMUN)**

Oleh :
AZWIR
180563201092

ABSTRAK

Penelitian di Kantor Camat Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan buru. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah satu orang kepala kantor camat buru, satu orang kepala umum kasi pemerintahan sebagai informan kunci, dan sepuluh orang masyarakat pengguna jasa sebagai informan pendukung.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Buru dilihat dari aspek fasilitas, Fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsivennes*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) yaitu : (1) bagian pelayanan umum di Kecamatan Buru belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai, belum adanya meja tulis diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. (2) masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kecamatan Buru dalam aspek *Reability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara pengunjung dengan petugas sudah saling berkomunikasi. (4) keamanan di kecamatan Buru sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman kepada masyarakat yaitu menempatkan tempat parkir dan SATPOLPP. (5) aspek Empati (*Empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Buru, yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan, hal itu terlihat dari petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan siap menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan publik, Administrasi kependudukan

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION
ADMINISTRATION (STUDY AT THE OFFICE OF THE CAMAT OF BURU
ISLAND KARIMUN)**

By :
AZWIR
180563201092

ABSTRACT

Research at the Buru District Office, Buru District, Karimun Regency. This study aims to determine the quality of public services in the field of population administration in the district of Buru. This research is a descriptive research using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interview and documentation techniques. The informants in this study were one head of the Camat buru office, one general head of government administration as key informants, and ten service users as supporting informants. The results of the study indicate that the implementation of the quality of public services in the field of population administration in Buru District is seen from the aspects of facilities, Physical (Tangible), reliability (Reability), responsiveness (Responsivennes), assurance (Assurance), empathy (Empathy), namely: (1) the public service department in Buru District has not met adequate service facilities, there is no writing desk in the waiting room, information facilities are not yet available. (2) the community is satisfied with the services provided by the Buru District in terms of reliability regarding reliability in handling any public complaints, reliable in terms of time and accuracy of service processes. (3) employees in terms of helping people who need services, especially people who are confused with services, have seen that visitors and officers have communicated with each other. (4) security in the Buru sub-district has shown efforts to improve the quality of its services related to providing a sense of security to the community, namely placing parking lots and SATPOLPP. (5) the Empathy aspect, given by the Buru District, namely by giving a pleasant impression, it can be seen from the officers who explain clearly about the service procedure and are ready to accept criticism and suggestions wholeheartedly as an introspection for the services provided. better.

Keywords: *Quality, Public Service, the citizen*