

SKRIPSI

**STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA
BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 23
TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada

Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Oleh:

RARA AULIA SAVITRI

NPM : 2274201034

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA

2026

SKRIPSI

**STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA
BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 23
TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada

Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Oleh:

RARA AULIA SAVITRI

NPM : 2274201034

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA

2026



**UNIVERSITAS
WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS HUKUM
STATUS TERAKREDITASI**

KONSENTRASI :
1. HUKUM SUMBER DAYA ALAM
2. HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
3. HUKUM TANAH

**BERITA ACARA
UJIAN PENDADARAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin Tanggal, 22 Juni 2026 bertempat di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Tim Penguji Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, telah melaksanakan Ujian Pendadaran skripsi

Dengan mengingat : Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Tanggal 15 Bulan September Tahun 2025 Nomor: 21.A /UWGM/FH-D/Pus/IX/2025 Tentang Pelaksanaan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum UWGM Samarinda

Memperhatikan :
Pertama : Jawaban dan sanggahan yang diberikan pada waktu ujian berlangsung
Kedua : Hasil nilai Ujian yang dicapai dalam ujian pendadaran skripsi dengan susunan tim sebagai berikut

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. H. HUDALI MUKTI. S.H.,M.H..	KETUA	1.
2.	HJ. RUSTIANA, S.H.,M.H	SEKRETARIS	2.
3.	RATIH DWI A.P.K.S.H.,M.H	ANGGOTA	3.

MEMUTUSKAN

NAMA : Rara Aulia Savitri
NPM : 22.111007.74201.034
JUDUL SKRIPSI : Standar Pelayanan Di Kelurahan Sempaja Utara Berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Daerah

Hasil yang dicapai : ~~LULUS/ TIDAK LULUS~~
Dengan Predikat : **A.** Dengan Pujian
B+ Sangat Memuaskan
B. Memuaskan
C+ Cukup

Samarinda , 22 Juni 2026

Mahasiswa Peserta Ujian

Rara Aulia Savitri
NPM: 22. 111007.74201.034

Ketua Tim Penguji

Dr, H. HUDALI MUKTI. J.H.,M.H.
NIDN : 1105067302

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rara Aulia Savitri

NPM : 2274201034

Fakultas : Hukum

Program Studi : Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas Akhir Penulisan Hukum dengan Judul : Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara Berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah adalah hasil karya saya, dan dalam naskah Tugas Akhir Penulisan Hukum ini tidak pernah terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam Tugas Akhir Hukum ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir Penulisan Hukum ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas Akhir Penulisan Hukum ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 1 Juli 2026

Yang menyatakan,




Rara Aulia Savitri

NPM : 2274201034

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Rara Aulia Savitri

NPM : 2274201034

Fakultas : Hukum

Program Studi : Hukum

Judul Skripsi : Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah

Menyetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.
NIDN. 1105087302



Hj. Rustiana, S.H., M.H.,
NIDN. 1107107705

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.

NIK. 2007.073.103

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Rara Aulia Savitri

NPM : 2274201034

Fakultas : Hukum

Program Studi : Hukum

Judul Skripsi : Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah

Menyetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.
NIDN. 1105087302



Hj. Rustiana, S.H., M.H.,
NIDN. 1107107705

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.
NIK. 2007.073.103

UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO

Ungkapan Pribadi :

Nanti kita rayakan perjalanan

Yang hebat ini.

Motto :

Tenang,

Allah tahu apa yang terbaik untukmu.

ABSTRAKSI

Nama : Rara Aulia Savitri

NPM : 227201034

Judul Skripsi : Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara
berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23
Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di
Lingkungan Pemerintah Daerah

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.
2. Hj. Rustiana, S.H., M.H.

Standar pelayanan yakni pedoman dalam pelaksanaan pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang terukur, transparan, dan berkualitas. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah serta kendalanya. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris. Hasil penulisan menunjukkan bahwa standar pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara pada dasarnya telah mengacu pada komponen standar pelayanan sebagaimana halnya tertuang dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024, meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Namun, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan jumlah pegawai pelayanan, sarana dan prasana yang belum optimal, dan jangka waktu pelayanan. Dengan demikian, standar pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan optimalisasi dalam beberapa aspek pelayanan.

Kata Kunci: Standar, Pelayanan, Kelurahan

ABSTRACT

Nama : Rara Aulia Savitri

NPM : 227201034

Judul Skripsi : Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara
berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23
Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di
Lingkungan Pemerintah Daerah

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.
2. Hj. Rustiana, S.H., M.H.

Service standards serve as guidelines in the implementation of services to ensure measurable, transparent, and quality services. This study aims to examine the implementation of service standards at the Kelurahan Sempaja Utara based on the Samarinda Mayor Regulation Number 23 of 2024 concerning Service Standards for Urban Villages within the Regional Government and to identify the obstacles encountered. This study employs an empirical juridical method. The findings show that the service standards at Kelurahan Sempaja Utara generally comply with the components regulated in the Mayor Regulation, including service requirements, procedures, completion time, service fees, service products, facilities and infrastructure, implementer competence, internal supervision, complaint handling, number of implementers, service guarantees, service safety and security, and performance evaluation. However, several obstacles remain, limited service personnel, inadequate facilities and infrastructure, and service completion time constraints. Therefore, service standards at Kelurahan Sempaja Utara have been implemented fairly well but still require further optimization.

Keywords: Standards, Services, Kelurahan

KATA PENGANTAR

Segenap rasa syukur penulis curahkan pada Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dikaruniai kemudahan dalam proses penyusunan skripsi dengan judul “Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara Berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah”.

Sepanjang dinamika dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari akan kehadiran sejumlah pihak yang telah menyalurkan arahan, bimbingan, dan dukungan hingga skripsi ini sanggup tersudahi dengan baik. Dengan itu, penulis menghaturkan segudang rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dan Bapak tercinta, dua insan yang selalu menjadi akar bagi setiap mimpi yang penulis tumbuhkan. Di balik setiap langkah yang berhasil ditempuh, ada doa yang diam-diam melangit, ada pengorbanan yang memilih untuk tidak diceritakan, dan ada kasih yang tidak pernah mengenal batas. Terima kasih karena telah menjadi alasan penulis percaya bahwa sejauh apa pun perjalanan ini, selalu ada tempat untuk pulang.
2. Bapak Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I dan juga berkedudukan sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Hj. Rustiana, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan menuntun penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah menyampaikan keilmuan dan pemahaman kepada penulis selama menempuh 4 tahun masa perkuliahan.
5. Teman seperjuangan baik di Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda atau di luar kampus yang telah turut menyumbangkan semangat dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Kepada *cucciolo*, terima kasih telah menjadi langit yang tetap teduh di setiap musim perjalanan penulis. Terima kasih telah membersamai, mendengarkan, menguatkan, serta menjadi bagian dari kisah yang mengantarkan penulis hingga tiba di titik ini.
7. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Perjalanan ini adalah musim yang panjang dan waktu membuktikan bahwa bunga tidak pernah terburu-buru untuk mekar, dan setiap proses selalu menemukan musimnya. Selamat, Rara. Semua penantian itu akhirnya bermuara.

Samarinda, 1 Juli 2026

Penulis

Rara Aulia Savitri

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
UNGKAPAN PRIBADI DAN MOTTO	viii
ABSTRAKSI.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Metode Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN LANDASAN FAKTUAL TENTANG	
 STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA	
 BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA	
 NOMOR 23 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN	
 KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH..	15

A. Landasan Teori.....	15
1. Teori Pelayanan Publik	15
2. Teori <i>Good Governance</i>	19
3. Konsep Standar Pelayanan Publik	22
B. Landasan Faktual.....	26
1. Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara.....	26
2. Pandangan Masyarakat Kelurahan Sempaja Utara terhadap Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah	37
BAB III PEMBAHASAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 23 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH.....	41
A. Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah.....	41
B. Kendala dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara	46
BAB IV PENUTUP	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi Kelurahan Sempaja Utara
2. Contoh Surat Keterangan Tidak Mampu
3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Skripsi
4. Dokumentasi
5. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara pada hakikatnya tidak dapat terlepas dari keterlibatan dengan birokrasi pemerintahan dalam kehidupan sehari-hari. Birokrasi pemerintahan ialah institusi yang memegang andil besar dalam menyelenggarakan pelayanan publik guna mencukupi hal yang dibutuhkan oleh warga negara. Pelayanan publik sendiri diartikan sebagai satu di antara tugas pemerintah yang berupa pemberian jasa, baik yang diselenggarakan secara langsung oleh pemerintah ataupun melalui pihak swasta, dengan sistem berbayar atau tidak, sebagai upaya dalam mengkomodasi kebutuhan serta kepentingan warga negara.¹

Pemahaman pelayanan publik dirumuskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara lebih rinci, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan administratif. Pelayanan barang dan jasa meliputi pengadaan serta distribusi barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara publik, dengan sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran negara. Sementara pelayanan administratif merupakan layanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, terdapat pula ketentuan standar

¹ Neneng Siti Maryam, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi, Vol. 8, No. 1, Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Kridatama Bandung, Bandung, 2016, Hlm 8.

pelayanan yang menjadi pedoman bagi penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik, yang dituang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Bertujuan memberikan jaminan, memperkuat kualitas dan performa pelayanan serasi dengan yang dikehendaki masyarakat dan kesanggupan pengampu otoritas terkait, dengan demikian dapat menumbuhkan keandalan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan publik tidak semata-mata menjadi tanggungan otoritas pusat, tetapi juga otoritas daerah. Hal ini sejalan dengan penerapan asas desentralisasi yang memberikan ruang dan hak kepada daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di tingkat lokal dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat tanpa mengesampingkan prinsip kesatuan dalam negara bangsa. Melalui kewenangan tersebut, pemerintah daerah memiliki kedudukan strategis dalam mewujudkan pelayanan publik dapat berjalan secara baik, berdaya guna, serta peka terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai wujud pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah dalam bidang pelayanan publik, Pemerintah Kota Samarinda menetapkan kebijakan melalui Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini disusun untuk menjamin adanya kepastian hukum sekaligus memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat secara berkelanjutan, termasuk pada tingkat kelurahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Selanjutnya, guna mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik secara lebih baik, Pemerintah Kota Samarinda menetapkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di

Lingkungan Pemerintah Daerah. Peraturan ini mengatur standar pelayanan yang harus dijadikan acuan oleh kelurahan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga setiap proses pelayanan memiliki kejelasan prosedur dan kualitas yang terukur.

Kota Samarinda ialah ibu kota Provinsi Kalimantan Timur, dengan wilayah administratif yang berkembang menjadi 10 kecamatan dan 59 kelurahan yang setiap bagiannya mempunyai ciri khas wilayah dan jumlah penduduk yang berbeda. Pembagian wilayah tersebut menunjukkan luasnya cakupan pelayanan yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah.

Kelurahan merupakan bagian dari struktur pemerintahan daerah di tingkat kabupaten/kota yang pelaksanaannya berada di bawah kecamatan dan diketuai oleh seorang lurah. Dalam pelaksanaannya, Kelurahan bertugas menjalankan kewenangan yang didelegasikan oleh camat serta menyelenggarakan tugas pemerintahan lain dengan berpedoman pada perundang-undangan yang berlaku.²

Pada tingkat kelurahan, pelayanan publik menjadi sangat penting karena kelurahan adalah perangkat pemerintahan yang melakukan hubungan secara langsung dengan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, kelurahan menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan, seperti pelayanan administrasi, pembinaan kemasyarakatan, peningkatan partisipasi masyarakat, serta menciptakan stabilitas ketentraman dan ketertiban umum. Oleh karena itu, mutu pelayanan yang diberikan di tingkat kelurahan menjadi ukuran kinerja dalam mengukur kepuasan

² Hari Kurniawan, *Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan Kemantren Kota Gede Yogyakarta*, Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta, Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Cendekia Mitra Indonesia, 2023.

masyarakat terhadap daya kerja pemerintahan.

Salah satu kelurahan di Kota Samarinda yang menjalankan pelayanan adalah Kelurahan Sempaja Utara yang berada dibawah kecamatan Samarinda Utara. Berdasarkan data dari laman *samarindakota.go.id*, Kelurahan Sempaja Utara memiliki luas wilayah sekitar 45,33 hektar, terdiri atas 43 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 19,718 jiwa yang tergabung dalam 6,045 Kepala Keluarga (KK).

Jumlah penduduk tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan pelayanan di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara hendaknya mengacu pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan sebagai pedoman pemberian pelayanan yang berkualitas, cepat, dan mudah kepada masyarakat.

Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 menetapkan 14 komponen standar pelayanan yang harus dipatuhi dalam penyelenggaraan pelayanan di tingkat kelurahan. Aturan tersebut tercantum dalam Pasal 4 yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Komponen standar pelayanan tersebut selanjutnya diimplementasikan dalam berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024. Jenis

pelayanan tersebut meliputi Surat Keterangan, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Kehilangan, Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Belum Pernah Menikah, serta legalisasi surat yang dikeluarkan oleh kelurahan. Dari berbagai jenis pelayanan tersebut, Surat Keterangan dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan jenis pelayanan yang sering diakses oleh masyarakat di Kelurahan Sempaja Utara.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, standar pelayanan memiliki kedudukan yang menjadi faktor utama sebagai instrumen guna menjamin mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan bagi masyarakat agar memperoleh pelayanan berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya standar pelayanan, masyarakat memiliki kepastian mengenai prosedur, waktu penyelesaian, serta hasil pelayanan yang akan diterima.

Selain itu, penerapan standar pelayanan juga berkaitan erat dengan upaya mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Transparansi tercermin dari keterbukaan informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan, sehingga masyarakat dapat memahami alur pelayanan secara jelas. Akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab aparatur dalam menyalurkan pelayanan sepadan dengan standar yang sudah ditetapkan. Sementara kepastian hukum diwujudkan melalui kejelasan aturan yang menjadi dasar dalam setiap proses pelayanan.

Standar pelayanan juga berfungsi sebagai alat evaluasi dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Dengan adanya standar yang jelas, dapat dilakukan penilaian terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sejalan dengan ketentuan yang berlaku. Evaluasi ini penting untuk mengetahui berbagai kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan, sehingga dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan demikian, standar pelayanan tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memiliki fungsi praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun demikian, meski standar pelayanan telah ditetapkan sedemikian baik, dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan di tingkat kelurahan hingga kini bertemu dengan beraneka kendala, diantaranya keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan yang belum optimal, serta jangka waktu pelayanan yang belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif yang ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah dengan kondisi faktual pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pelaksanaan standar pelayanan di tingkat kelurahan menjadi penting untuk dilakukan, mengingat kelurahan merupakan garda terdepan dalam pelaksanaan pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Bentuk pelayanan yang dihasilkan oleh kelurahan turut berkontribusi membentuk tingkat kepercayaan publik terhadap penyelenggara pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai standar pelayanan serta kendala yang dihadapi di Kelurahan Sempaja Utara dengan judul **“STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 23 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah?
2. Apa Kendala dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan standar pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pemahaman mengenai pelaksanaan standar pelayanan di tingkat kelurahan.

- b. Untuk memberikan masukan serta bahan pertimbangan bagi pihak kelurahan.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang penulis terapkan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian empiris ialah jenis penelitian hukum dengan cara menelaah bagaimana hukum diterapkan serta berfungsi dalam kehidupan masyarakat. Penelitian ini menempatkan hukum sebagai tindakan nyata (*actual behavior*), yakni sebagai realitas sosial yang tidak tertulis namun diucapkan dan dijalani oleh setiap individu dalam kehidupan sosial. Sebab itu, penelitian hukum empiris kerap disebut sebagai penelitian hukum sosiologis. Adapun frasa lain untuk menyebut penelitian hukum empiris, antara lain:

- a. Empiris *legal research*
- b. Penelitian hukum sosiologis
- c. Penelitian sosio-legal (*socio-legal research*).³

Penelitian empiris dilaksanakan melalui kegiatan observasi secara langsung di lapangan, karena realitas yang terjadi dalam praktik (*das sein*) hanya dapat diketahui apabila penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Melalui keterlibatan tersebut, peneliti dapat menghimpun berbagai informasi atau data yang selanjutnya dikategorikan sebagai data primer dalam penelitian.⁴

Terdapat dua aspek utama yang menjadi perhatian utama dalam penelitian

³ Suyanto, Metode Penelitian Hukum, Unigress Press, Jawa Timur, 2022, Hlm 138.

⁴ Nurul Qamar dkk, Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non Doktrinal, Social Politic Genius, Makassar, 2020, Hlm 51.

empiris yaitu subjek yang diteliti serta sumber data yang ditetapkan selama proses penelitian. Kedua aspek ini memiliki keterkaitan erat karena berpengaruh terhadap penentuan arah analisis serta hasil yang diperoleh. Adapun subjek yang dikaji dalam penelitian hukum empiris adalah (*legal behavior*), yaitu tindakan nyata yang ditunjukkan oleh individu maupun masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku ini mencerminkan bagaimana hukum dipahami, ditaati atau bahkan diabaikan, serta sejauh mana tindakan tersebut sesuai dengan norma dan prinsip hukum yang mengikat di masyarakat.

Menurut Peter Mahmud Marzuki, objek kajian dalam penelitian hukum empiris dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Efektivitas Hukum.
- b. Kepatuhan terhadap hukum.
- c. Implementasi aturan hukum.
- d. Pengaruh aturan hukum terhadap masalah sosial tertentu atau sebaliknya.
- e. Pengaruh masalah sosial terhadap aturan hukum.⁵

2. Sumber Data

Sumber data merupakan penjelasan mengenai asal perolehan data yang digunakan dalam penelitian. Secara garis besar, sumber data dikelompokkan ke dalam dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, yang diterangkan sebagai berikut:

1) Data Primer

Data Primer dipahami sebagai data yang merujuk pada data utama yang dihimpun tanpa perantara oleh peneliti dari sumber pertama. Data Primer dalam penelitian ini adalah keterangan dari Bapak Yosef Setiawan, SE, selaku Sekretaris Kelurahan di Kelurahan Sempaja Utara, dan yang mewakili

⁵ *Ibid*, Hlm 252.

masyarakat Kelurahan Sempaja Utara yaitu Bapak Edy, Zahra Alya Zhafira, Ibu Poppy, Tya Vatiya.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dihasilkan melalui referensi yang sudah tersedia sebelumnya, antara lain : Sehingga dalam penelitian berperan dalam memanfaatkan data yang telah ada.

a. Bahan Hukum Primer

Kumpulan peraturan tertulis yang berlaku, antara lain :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah

b. Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder adalah data yang dihasilkan melalui referensi yang sudah tersedia sebelumnya. Sehingga dalam penelitian, peneliti berperan dalam memanfaatkan data yang telah ada. Data ini tidak didapati secara langsung dari objek penelitian di lapangan, melainkan dokumen, arsip, maupun publikasi dengan topik yang diteliti. Sumber data sekunder sangat beragam, dapat berasal buku

ilmiah, jurnal penelitian, laporan, serta berbagai dokumen lainnya yang memiliki keterkaitan dengan isu penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier berfungsi memberikan petunjuk serta penjelasan mengenai bahan hukum primer dan sekunder seperti perundang-undangan, kamus hukum, dan ensiklopedia.

3) Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah langkah pengumpulan data dengan berinteraksi secara langsung antar peneliti dan subjek penelitian kepada :

- a. Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara.

b. Populasi dan Sampling

Populasi yaitu seluruh individu, kelompok, atau objek terkait yang menjadi sasaran penelitian dan digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian secara umum. Populasi dari penelitian ini adalah perwakilan masyarakat Kelurahan Sempaja Utara yang telah menerima pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara. Sedangkan Sampel merupakan bagian terpilih dari populasi dalam sebuah penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4 (empat) orang dari jumlah populasi.

4) Analisis Data

Penelitian kualitatif ialah jenis penelitian yang berangkat dari data yang

diperoleh secara langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu dengan mengolah dan menafsirkan data hasil studi lapangan secara sistematis, terstruktur, dan mendalam. Proses tersebut dilakukan agar data yang terkumpul dapat disajikan secara runtut dan mudah dipahami, sehingga mampu memberikan paparan yang terperinci, komprehensif, dan relevan atas permasalahan yang sedang diteliti.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dijabarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai alasan pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN LANDASAN FAKTUAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 23 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

Bab ini berisi dasar-dasar teori yakni meliputi:

1. Landasan Teori berisi teori dan konsep yang meliputi Teori Pelayanan Publik, Teori *Good Governance*, Konsep Standar Pelayanan Publik.
2. Landasan faktual berisi hasil wawancara dengan narasumber dengan sub bab Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara menurut Kelurahan Sempaja Utara, Pandangan Masyarakat

terhadap Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

3. Data Pendukung Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara.

BAB III : PEMBAHASAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 23 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

Bab ini merupakan bab yang menjawab rumusan masalah, yaitu:

1. Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
2. Kendala dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara

BAB IV : PENUTUP

Bab ini adalah bagian penutup yang menjabarkan kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran yang dimaksudkan kepada sejumlah pihak berkaitan.

BAB II

**LANDASAN TEORI DAN LANDASAN FAKTUAL TENTANG STANDAR
PELAYANAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA BERDASARKAN
PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA NOMOR 23 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DAERAH**

A. Landasan Teori

1. Teori Pelayanan Publik

Konstitusi menegaskan bahwa Indonesia merupakan negara hukum yang berlandaskan prinsip demokrasi, yang pada hakikatnya menjamin perlindungan serta pemenuhan hak-hak setiap rakyat tanpa terkecuali, termasuk pula hak untuk memperoleh pelayanan publik yang bermutu.⁶

Secara normatif Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1), Pelayanan Publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, baik berupa pelayanan administrasi, barang, maupun jasa yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk.

Pelayanan publik pada dasarnya menjadi sarana bagi pemerintah sebagai bentuk guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, penyelenggaraannya perlu mempertimbangkan berbagai aspek yang hidup di tengah masyarakat, seperti nilai-nilai sosial, sistem kepercayaan, unsur religi, kearifan lokal, serta partisipasi masyarakat. Perhatian terhadap aspek-aspek tersebut dimaksudkan untuk

⁶ Dinny Wirawan Pratiwie, Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance (Ditinjau dari Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia), 2012, Hlm 67.

memastikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan benar-benar diselenggarakan sesuai pada kebutuhan sosial masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya berperan dalam mengoptimalkan kesejahteraan masyarakat, di samping itu juga menumbuhkan rasa memiliki dari masyarakat terhadap pelayanan tersebut, sehingga pelaksanaannya lebih mudah diterima serta memperoleh dukungan dari masyarakat.⁷

Selain itu, beberapa ahli juga memberikan pandangannya mengenai pelayanan publik, antara lain:

- a. I Dewa Gede Soni Aryawan berpendapat bahwa Pelayanan Publik pada hakikatnya bertujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan melalui pelayanan yang responsif, dekat dengan masyarakat, serta mampu menciptakan pelayanan yang nyaman dan menyenangkan.⁸
- b. Menurut I Nyoman Trisantosa, Pelayanan Publik adalah proses penyediaan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya melalui sistem pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan nilai, prinsip, dan ketentuan normatif yang telah dikukuhkan oleh pemerintah.⁹

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik mengharuskan berlandas pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
Dalam pelayanan publik, kepentingan umum harus menjadi prioritas utama, bukan kepentingan pribadi atau kelompok. Pelayanan yang baik ditunjukkan melalui perhatian terhadap kesejahteraan masyarakat serta pemberian manfaat nyata bagi penerima layanan.
- b. Kepastian Hukum
Kepastian hukum mengandung arti bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta memberikan pertanggungjawaban merujuk pada ketentuan hukum. Selain itu, penyelenggara juga berkewajiban menjamin adanya kepastian hukum bagi masyarakat sebagai penerima layanan.
- c. Kesetaraan hak

⁷ Tommy Sadi, Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lex Et Societas, Volume 5, No 6, Universitas Sam Ratulangi, 2017, Hlm 144.

⁸ I Dewa Gede Soni Aryawan, Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik, Media Nusa Creative, Malang, 2020, Hlm 6.

⁹ I Nyoman Trisantosa, Pelayanan Publik Berbasis Digital, Deepublish, Yogyakarta, 2022, Hlm 53.

Kesetaraan hak menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memberikan layanan adanya perbedaan latar belakang penerima, baik berdasarkan suku, agama, ras, antargolongan (SARA).

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
Prinsip ini menegaskan bahwa baik penyelenggara maupun penerima layanan harus memahami hak dan kewajibannya masing-masing. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik hanya dapat terwujud apabila terdapat keseimbangan antara pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban dari kedua belah pihak.
- e. Profesionalisme
Profesionalisme berkaitan dengan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan, yang meliputi kemampuan teknis, kemampuan interpersonal, dan kemampuan konseptual. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, kualitas dan kesiapan aparatur harus terus ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kapasitas penyelenggara pelayanan.
- f. Partisipasi
Pelayanan publik yang partisipatif menuntut penyelenggara untuk selalu memperhatikan kebutuhan masyarakat serta secara aktif membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi penerima layanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan.
- g. Persamaan Perlakuan
Prinsip ini menekankan bahwa setiap individu mempunyai hak atas mendapatkan pelayanan yang dilaksanakan secara adil dan setara. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh penerima layanan tanpa adanya perlakuan diskriminatif.
- h. Keterbukaan
Keterbukaan berarti seluruh informasi terkait pelayanan publik, seperti prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, serta pejabat yang bertanggung jawab atas setiap keputusan dan konsekuensi yang timbul.
- i. Akuntabilitas
Akuntabilitas menekankan bahwa seluruh proses, produk, dan mutu pelayanan publik dituntut untuk dapat dipertanggungjawabkan kepada penerima layanan. Penyelenggara wajib melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan hukum serta bertanggung jawab atas setiap keputusan dan konsekuensi yang timbul.
- j. Perlindungan Kelompok Rentan
Penyelenggara pelayanan publik harus memberikan kemudahan bagi kelompok rentan agar dapat mengakses layanan secara adil. Hal ini diwujudkan melalui penyediaan fasilitas, lokasi, sistem, maupun prosedur yang ramah dan memudahkan bagi penerima layanan.
- k. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan mengacu pada waktu pelayanan yang telah diputuskan dalam standar pelayanan publik.

1. Cepat, mudah, terjangkau

Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan publik dipersyaratkan diberikan secara cepat, mudah, dan tidak rumit dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga kebutuhan penerima layanan dapat terpenuhi secara efektif.

Adapun aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi beberapa komponen penting, antara lain;

a. Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang disusun dipandang menjadi komponen primer dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berfungsi sebagai parameter dalam meneruskan layanan kepada masyarakat. Standar pelayanan dirumuskan berasas kesepakatan bersama dengan melibatkan berbagai pihak terkait, sehingga mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam penyusunannya, standar pelayanan harus bersifat tidak diskriminatif, relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan, serta didukung oleh kompetensi pelaksana yang memadai. Selain itu, penyusunan standar pelayanan juga harus mengedepankan prinsip musyawarah serta memperhatikan keberagaman kondisi sosial masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, maka penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan terstruktur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah ikrar kesungguhan dari penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Maklumat ini menjadi bentuk keseriusan dan tanggung jawab penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara terbuka agar dapat diketahui oleh masyarakat luas. Keberadaan maklumat pelayanan juga berfungsi sebagai sarana kontrol sosial, di mana masyarakat dapat menilai kesesuaian antara janji pelayanan dengan pelaksanaan yang terjadi di lapangan. Sistem Informasi pelayanan publik yang memuat informasi pelayanan secara terbuka dan mudah diakses, setidaknya termasuk profil penyelenggara dan pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta penilaian kinerja pelayanan.

c. Pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan

Pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan merupakan satu di antara aspek krusial dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan memangku keharusan untuk mempersiapkan sarana dan prasarana yang merealisasikan

standar, serta melakukan pemeliharaan dan perbaikan secara berkala guna memastikan pelayanan tetap berjalan secara optimal. Pengelolaan tersebut harus dilakukan tanpa mengganggu keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal terjadi kerusakan atau gangguan, penyelenggara wajib segera melakukan perbaikan serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai estimasi waktu penyelesaian perbaikan tersebut. Dengan demikian, keberadaan sarana dan prasarana yang terkelola secara semestinya akan menunjang efektivitas pelayanan serta meningkatkan kenyamanan masyarakat sebagai penerima layanan.

d. Biaya atau tarif pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan merupakan komponen dalam penerapan pelayanan publik yang sudah pasti diatur secara jelas dan transparan. Pada prinsipnya, biaya pelayanan dapat dibebankan kepada negara, kepada masyarakat sebagai penerima layanan, atau ditetapkan melalui persetujuan lembaga legislatif, yaitu DPR maupun DPRD, berpatokan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan. Penetapan biaya pelayanan harus menyesuaikan dengan asas keadilan, kewajaran, serta kemampuan masyarakat, sehingga tidak menimbulkan beban yang berlebihan. Selain itu, informasi mengenai biaya atau tarif pelayanan wajib disampaikan secara terbuka kepada masyarakat agar tercipta transparansi serta untuk mencegah terjadinya praktik pungutan liar dalam proses pelayanan publik.¹⁰

2. Teori Good Governance

Istilah pemerintahan yang baik (*Good Governance*) mulai dikenal secara luas sejak masa reformasi. Istilah tersebut mengacu pada praktik penyelenggaraan kekuasaan negara yang dilaksanakan secara optimal, terutama dalam proses pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik diperlukan komitmen serta keterlibatan seluruh unsur, baik pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah yang efektif juga mensyaratkan adanya koordinasi yang selaras, integritas yang kuat, profesionalisme, serta komitmen kerja dan integritas yang tinggi.¹¹

Secara konseptual, pemerintahan yang baik atau *good governance* mengandung makna bahwa istilah baik mencerminkan dua pengertian. Pertama, nilai yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, sekaligus nilai-nilai yang mampu meningkatkan kapasitas masyarakat dalam menggapai tujuan kebanggaan, seperti kemandirian, pembangunan yang berlandaskan prinsip keberlanjutan, serta terwujudnya keadilan sosial. Kedua, *good governance* berkaitan dengan aspek fungsional pemerintahan, yaitu bagaimana pemerintah mampu mengimplementasikan tugas dan fungsinya secara berhasil dan tepat dalam upaya

¹⁰ W Riawan Tjandra (Ed), Hukum Administrasi Negara, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, Hlm 205.

¹¹ Mohamad Khamim, Peran DPRD Dalam Mewujudkan Good Governance di Daerah, Penerbit Nasya Expanding Management, Pekalongan, 2021, Hlm 83.

mencapai berbagai tujuan tersebut.¹²

Menurut Junaedi Karso pemerintahan yang baik berhasil tercapai apabila penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan secara transparan, responsif, partisipatif, menjunjung tinggi supremasi hukum (*rule of law*), berpijak pada kesepakatan umum, mengedepankan kebersamaan, akuntabel, serta memiliki visi strategis yang jelas. *Good Governance* dipahami sebagai suatu kondisi ketika proses pemerintahan telah berjalan sesuai dengan prinsip dan penyelenggaraan pemerintahan berlangsung secara tertata, teratur, tertib, bebas dari penyimpangan, serta memiliki kewibawaan yang memadai, maka dapat dikatakan bahwa tata kelola pemerintahan tersebut telah berjalan dengan baik.¹³

Konsep *good governance* pertama kali diperkenalkan oleh organisasi internasional bernama *Organisation For Economic Co-operation and Development* (OECD). Organisasi ini memperkenalkan seperangkat nilai yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Nilai-nilai yang terkandung antara lain meliputi:

- a. Penghormatan terhadap supremasi hukum (*rule of law*);
- b. Keterbukaan, transparansi, serta akuntabilitas kepada lembaga-lembaga demokratis;
- c. Perlakuan adil dan setara kepada masyarakat, termasuk adanya mekanisme konsultasi dan partisipasi publik;
- d. Penyelenggaraan pelayanan yang efisien dan efektif;
- e. Keberadaan hukum dan peraturan yang jelas, transparan, serta dapat diterapkan;
- f. Konsistensi dan keterpaduan dalam perumusan kebijakan;
- g. Penerapan standar perilaku etika yang tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan.¹⁴

Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) yang kemudian dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN), terdapat beberapa identitas khas utama dalam penyelenggaraan *good governance*, yaitu:

- a. Partisipasi
Setiap rakyat memiliki hak dan kewajiban bergabung dalam bagian alur penyelenggaraan negara, tata pemerintahan, dan kehidupan sosial kemasyarakatan, baik tanpa perantara maupun melalui dewan perwakilan yang absah.
- b. Penegakan Hukum
Pelaksanaan *good governance* berkaitan erat dengan kehidupan demokrasi. Oleh sebab itu, dibutuhkan penegakan hukum yang berasaskan keadilan dan

¹² Maya Sari dkk, Monograf Good Governance Dalam Pengelolaan Dana Desa, Umsu Press, Medan, 2022, Hlm 2.

¹³ Junaedi Karso, Buku Ajar Good Governance, Penerbit Samudra Biru, Yogyakarta, 2022, Hlm 22.

¹⁴ *Ibid*, Hlm 15.

asas kesetaraan. Untuk mewujudkannya, perlu dibangun sistem hukum yang baik dan mampu menjamin kesamarataan bagi seluruh warga negara.

- c. **Transparansi**
Keterbukaan merupakan unsur penting dalam *good governance*, terutama di era perkembangan informasi. Transparansi berarti seluruh kegiatan yang berkenaan dengan kepentingan publik dilaksanakan tanpa tertutup sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh masyarakat.
- d. **Daya Tanggap**
Setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan harus mampu merespons kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat atau para pemangku kepentingan secara cepat dan tepat.
- e. **Orientasi pada Konsensus**
Good governance bertindak sebagai sarana untuk menengahi berbagai kebutuhan yang berbeda dalam masyarakat guna mengantongi keputusan terbaik yang bermanfaat bagi kepentingan bersama, baik dalam aturan maupun mekanisme.
- f. **Keadilan**
Setiap penduduk berhak memperoleh peluang yang setara untuk mendapatkan kemakmuran dan menikmati hasil pembangunan tanpa adanya perlakuan yang tidak adil.
- g. **Efektivitas dan Efisiensi**
Prosedur penyelenggaraan pemerintahan dan kinerja institusi harus mampu menghasilkan capaian yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan ideal.
- h. **Akuntabilitas**
Setiap perseorangan dalam pemerintahan, baik dari sektor pemerintah, swasta, maupun masyarakat sipil, harus bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat serta pihak-pihak yang berkaitan.
- i. **Visi Strategis**
Baik para pemimpin ataupun masyarakat hendaknya menguasai pemikiran berwawasan luas serta mengarah pada jangka panjang mengenai implementasi pemerintahan yang baik dan kemajuan sumber daya manusia yang berkelanjutan.¹⁵

Pada dasarnya, penerapan *good governance* terikat dengan tujuan yang ingin diraih dalam penyelenggaraan pemerintahan, karenanya terdapat pula beberapa tujuan yang secara lebih rinci meliputi:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu melalui penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif berkaitan pada hal yang dibutuhkan masyarakat.

¹⁵ *Ibid*, Hlm 24.

- b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan pengelolaan sumber daya adil dan optimal, termasuk upaya pengurangan kemiskinan, perluasan akses Pendidikan dan layanan Kesehatan, serta penciptaan kesempatan kerja.
- c. Mendorong pertumbuhan ekonomi, dengan menciptakan iklim yang kondusif melalui penegakan hukum yang adil, perlindungan hak kepemilikan, dan upaya pemberantasan korupsi.
- d. Memperkuat praktik demokrasi, melalui peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, transparansi penyelenggaraan pemerintahan, serta penghormatan terhadap hak asasi manusia.
- e. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, yaitu dengan menunjukkan kinerja pemerintahan yang dapat diandalkan dan menitikberatkan pada kebutuhan masyarakat.¹⁶

Adapun lanjutan mengenai konsep *Good Governance* yang merupakan keseluruhan proses penyelenggaraan pemerintahan yang mengintegrasikan pencapaian tujuan dari tiga pilar utama, yaitu:

- a. Pemerintah berperan sebagai pelaksana, pemerintahan pada hakikatnya merupakan aktivitas penyelenggaraan negara maupun pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah memiliki peran mengarahkan serta memfasilitasi proses pembangunan, sekaligus membuka ruang lebih luas bagi keterlibatan masyarakat dan sektor swasta dalam pelaksanaannya.
- b. Sektor Swasta berfungsi sebagai bagian utama dalam kegiatan pengembangan ekonomi. Peran tersebut mencakup berbagai entitas usaha yang bergerak dalam sistem pasar, seperti industri pengolahan, perdagangan, perbankan, koperasi, serta sektor informal lainnya. Aktivitas sektor non pertanian menjadi salah satu pemrakarsa utama pertumbuhan ekonomi daerah, pencipta lapangan kerja, serta sumber penting penerimaan negara maupun pemerintah daerah.
- c. Masyarakat menempati posisi sebagai aktor utama dalam proses pembangunan, bukan sekedar pihak yang berpartisipasi. Dalam konteks kenegaraan, masyarakat berada di antara pemerintah dan individu, baik sebagai perseorangan maupun kelompok sosial yang berhubungan dalam bidang sosial, politik, dan ekonomi.¹⁷

3. Konsep Standar Pelayanan Publik

Terwujudnya birokrasi yang bersih dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat melalui kualitas pelayanan publik yang disalurkan kepada khalayak umum. Salah satu kewajiban utama pelaksana pelayanan publik adalah menyusun serta melaksanakan standar pelayanan sebagai pedoman dalam

¹⁶ Pristiyanto (Ed), Hukum Administrasi Negara, CV Gita Lentera, Padang, 2024, Hlm 59.

¹⁷ Saprudin (Ed), Model Pemerintahan Ragam Bentuk Sistem Pemerintahan, Sejarah, Konsep, dan Strategi, Nas Media Pustaka, Klaten, 2024, Hlm 161.

pelaksanaan pelayanan. Keberadaan standar pelayanan menjadi penting karena berfungsi sebagai instrumen untuk menilai efektivitas pelaksanaan serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.¹⁸

Standar Pelayanan Publik ialah tolak ukur minimum yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dinilai layak dan berkualitas sesuai dengan ketentuan. Dalam penerapannya menjadi suatu pijakan penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan sekaligus memperkuat legitimasi negara.¹⁹

Di Indonesia, ketentuan mengenai standar pelayanan publik dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan harus berfokus pada kepuasan masyarakat. Standar pelayanan tersebut juga wajib dilaksanakan secara terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diketahui oleh masyarakat sebagai wujud akuntabilitas penyelenggara layanan. Penerapan standar pelayanan publik yang optimal akan mendorong terciptanya sistem pelayanan yang tanggap, efektif, dan dapat dipercaya.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, pedoman mengenai standar pelayanan juga terumuskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang menjadi landasan di kalangan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Peraturan ini berarah untuk mewujudkan kepastian pelayanan, memperkuat kualitas dan kinerja pelayanan selaras padu akan tuntutan masyarakat serta kompetensi penyelenggara, hingga pelayanan yang dihasilkan dapat berjalan lebih efektif dan pada akhirnya

¹⁸ Kemenkeu Satu Papua Barat, MACEPACE, Majalah Cerita Pelaksanaan APBN dan Capaian Ekonomi, 2025, Hlm 8.

¹⁹ Amirul Mustofa dkk (Ed), Manajemen Sektor Publik: Teori, Praktik, Aplikasi, Penerbit Naga Pustaka, Yogyakarta, 2025, Hlm 50.

menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Penerapan standar pelayanan publik bermaksud menjadi salah satu langkah penting untuk mengurangi kemungkinan terdapatnya penyalahgunaan maupun penurunan kualitas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selaras dengan itu, keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan publik juga sangat diperlukan guna memastikan bahwa pelayanan diselenggarakan secara terbuka, akuntabel, dan sesuai dengan kepentingan dan keinginan warga negara.²⁰

Standar Pelayanan sekurang-kurangnya memuat beberapa unsur pokok sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu petunjuk layanan sebagaimana menjadi panduan untuk penyelenggara maupun pemeroleh layanan, termasuk mekanisme penyampaian serta penanganan pengaduan masyarakat.
- b. Jangka Waktu Penyelesaian, berupa batas waktu yang telah ditentukan sejak permohonan pelayanan diajukan hingga proses pelayanan dinyatakan selesai, termasuk penyelesaian terhadap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.
- c. Biaya Pelayanan, yakni besaran tarif yang telah ditetapkan secara jelas dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Produk Pelayanan, yaitu hasil dari pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat berlandaskan dengan ketetapan dan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Sarana dan Prasarana, yaitu ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan yang disediakan secara maksimal oleh penyelenggara pelayanan publik guna menunjang kelancaran proses pelayanan.
- f. Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu kecakapan yang harus dipersyaratkan teruntuk petugas pelayanan yang ditetapkan secara tepat, meliputi aspek pemahaman, kemahiran, kecakapan, etika, serta akhlak yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.²¹

Pelayanan publik memiliki tujuan memberikan rasa puas dan perlu adanya kualitas pelayanan yang optimal serta dapat dinilai dari beberapa unsur berikut:

- a. Pemerintah merupakan pihak yang memegang kewenangan utama dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan yang wajib memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan mengacu pada ketentuan hukum yang berlaku.
- b. Masyarakat merupakan pihak yang menerima layanan dari pemerintah dan

²⁰ Eny Kusdarini, *Asas-Asas Hukum Pemerintahan Yang Baik Dalam Hukum Administrasi Negara*, Uny Press, Yogyakarta, 2019, Hlm 30.

²¹ Haryanto dkk, *Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas*, Media Nusa Creative, Malang, 2021, Hlm 13.

menjadi tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik. Sebab itu, kebutuhan, harapan, dan kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

- c. Kebijakan menjadi dasar dalam penyelenggaraan merupakan landasan yang mengatur pelaksanaan pelayanan publik yang berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam menjalankan pelayanan agar sesuai dengan aturan serta mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- d. Sarana yang memadai dan mengikuti perkembangan kebutuhan menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran proses pelayanan. Ketersediaan sarana yang baik akan membantu meningkatkan efektivitas serta kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Sumber daya yang tersedia baik yang menjangkau sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, harus dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Pemanfaatan sumber daya yang relevan akan berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan standar pelayanan publik.
- f. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas dianggap sebagai pelayanan yang berhasil memuaskan rasa puas dari masyarakat serta sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah berlaku.
- g. Manajemen, kepemimpinan, dan struktur organisasi memiliki peran penting dalam mengatur dan mengarahkan jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Pengelolaan yang terarah akan membantu mewujudkan pelayanan yang terkoordinasi, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- h. Perilaku aparatur terlibat dalam pelayanan publik menjadi faktor yang menentukan kualitas pelayanan. Sikap, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam melaksanakan peran dan tanggung jawab yang diemban akan mempengaruhi kepuasan atas layanan yang diberikan.²²

Sejalan dengan itu pula, terdapat prinsip standar pelayanan sebagai berikut:

- a. Standar pelayanan harus dibuat secara jelas agar mudah dipahami, dijalankan, dan diukur keberhasilannya, serta memiliki tata cara yang jelas dan tidak rumit sehingga dapat mengoptimalkan proses masyarakat dalam mengakses pelayanan.
- b. Proses penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan mengedepankan keterlibatan masyarakat dan unsur terkait, sehingga standar yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan.
- c. Ketentuan yang telah tertuang dalam standar pelayanan wajib dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada masyarakat maupun kepada pihak yang berwenang sebanding dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Standar pelayanan harus senantiasa diperbaiki dan disempurnakan sebagai

²² Taufiqurokhman dkk, Pendidikan dan Tinjauan Administrasi Publik: Teori & Praktik, Penerbit Samudra Biru, Yogyakarta, 2021, Hlm 144.

- langkah untuk meningkatkan kualitas serta inovasi pelayanan, sehingga dapat menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.
- e. Standar pelayanan diharuskan terjangkau secara praktis oleh masyarakat, serta disampaikan secara terbuka agar masyarakat mengetahui prosedur, persyaratan, dan ketentuan pelayanan secara jelas.
 - f. Standar pelayanan haruslah mampu memastikan bahwa pelayanan dapat menjangkau seluruh kelompok masyarakat tanpa adanya diskriminasi, baik dari segi kondisi ekonomi, lokasi geografis, serta ketidaksamaan kemampuan jasmani dan rohani.²³

B. Landasan Faktual

1. Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara

Adapun berdasarkan hasil wawancara terkait Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah yang telah dilakukan penulis terhadap Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 12 Mei 2026 bertempat di Kantor Kelurahan Sempaja Utara yang beralamat di Jalan Wanyi RT 10 (Samping Rusunawa) Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara adalah sebagai berikut :

a. Standar Pelayanan SKTM dan Surat Keterangan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samrinda Nomor 23 Tahun 2024

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE bahwa pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) maupun surat keterangan lainnya di Kelurahan Sempaja Utara telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku dan mengacu

²³ Anggi Dian Putra Bangsa, 2024, *Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 (Online)*, <https://www.scribd.com/document/789475821/Bahan-KemenPANRB-Standar-Pelayanan>, (28 Maret 2026).

pada ketentuan dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah. Dalam pelaksanaannya, masyarakat diwajibkan memenuhi persyaratan administrasi terlebih dahulu, seperti membawa surat pengantar dari Ketua RT setempat yang telah diverifikasi melalui sistem digital Smart RT sebelum diproses oleh pihak kelurahan.²⁴

Tabel 1
Jumlah Penerbitan Jenis Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara

No	Jenis Standar Pelayanan	Jumlah
1	Surat Keterangan	110
2	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	389
3	Surat Pengantar Nikah	78
4	Surat Pengantar Kehilangan	13
5	Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga	54
6	Surat Keterangan Penghasilan	21
7	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah	10
8	Legalisasi Surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan	41

Sumber: Data Kelurahan Sempaja Utara periode April-Juni 2026

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa selama periode April–Juni 2026, Kelurahan Sempaja Utara telah menerbitkan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat dan yang paling banyak diterbitkan adalah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sebanyak 389 surat. Selain SKTM, pelayanan Surat Keterangan

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 12 Mei 2026.

juga memiliki jumlah penerbitan yang cukup tinggi, yaitu sebanyak 110 surat. Selanjutnya, Surat Pengantar Nikah diterbitkan sebanyak 78 surat, diikuti Surat Keterangan Domisili Usaha/Yayasan/Lembaga sebanyak 54 surat. Adapun Legalisasi Surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan tercatat sebanyak 41 pelayanan, Surat Keterangan Penghasilan sebanyak 21 surat, Surat Pengantar Kehilangan sebanyak 13 surat, dan Surat Keterangan Belum Pernah Menikah yaitu 10 surat.

Dari Banyaknya jumlah pelayanan yang diterbitkan selama periode April- Juni 2026 di Kelurahan Sempaja Utara mencerminkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 telah diimplementasikan melalui pemberian layanan secara berkelanjutan sesuai prosedur yang berlaku.

**b. Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara
berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun
2024**

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku sekretaris Kelurahan Sempaja Utara, diperoleh informasi bahwa pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara telah menitikberatkan pada ketentuan yang sebagaimana mestinya diatur dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah. Dalam pelaksanaannya, seluruh format pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memiliki dasar aturan yang jelas agar pelayanan dapat terselenggara dengan tertib, terarah, berpedoman pada ketentuan yang berlaku. Demikian dilakukan karena tiap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kelurahan wajib dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan berdasarkan prosedur administratif yang jelas dan terukur. Pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara pada dasarnya telah berupaya memenuhi komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor

23 Tahun 2024. Dari aspek persyaratan pelayanan, masyarakat diwajibkan melengkapi dokumen administratif tertentu sesuai jenis pelayanan yang diajukan, seperti surat pengantar RT, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, serta dokumen pendukung lainnya. Persyaratan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat diproses sesuai ketentuan serta meminimalisasi terjadinya kesalahan administrasi. Selanjutnya, dalam aspek sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, Kelurahan Sempaja Utara telah melaksanakan pelayanan sesuai alur yang telah ditentukan melalui SOP (Standar Operasional Prosedur), mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan administrasi, proses verifikasi, hingga penerbitan dokumen pelayanan. Dalam pelaksanaannya, beberapa pelayanan administratif juga telah memanfaatkan sistem digital melalui aplikasi SANTER (Satu Aplikasi Terintegritas) dan SMART-RT guna mempermudah masyarakat dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Dalam pelaksanaannya, sebagian masyarakat telah memanfaatkan pelayanan digital, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK). Masyarakat cukup mengirimkan dokumen persyaratan yang diperlukan, kemudian pihak kelurahan akan memproses berkas tersebut sesuai prosedur yang berlaku. Meskipun demikian, tidak seluruh jenis pelayanan dapat dilakukan secara digital. Beberapa pelayanan dengan persyaratan administrasi yang lebih kompleks, seperti pengurusan surat tanah, masih harus dilakukan secara langsung di kantor kelurahan. Dari aspek jangka waktu pelayanan, pihak kelurahan berupaya memberikan kepastian terkait estimasi waktu penyelesaian pelayanan sesuai jenis layanan yang dimohonkan masyarakat. Apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi secara lengkap, pelayanan umumnya dapat dirampungkan dalam waktu yang relatif cepat. Sementara itu, dari aspek biaya atau tarif pelayanan, pelayanan administratif di Kelurahan Sempaja Utara pada umumnya tidak dipungut biaya atau diberikan secara gratis sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat tidak dibebani pungutan di luar ketentuan resmi. Berkaitan dengan produk pelayanan, Kelurahan Sempaja Utara menghasilkan berbagai bentuk dokumen administratif, seperti surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, surat pengantar administrasi kependudukan, dan berbagai surat keterangan lainnya sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, dalam aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan, pihak kelurahan juga menyediakan wadah bagi masyarakat untuk mengutarakan kritik maupun saran terkait pelayanan yang ditampung sebagai bentuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun dari aspek dasar hukum, seluruh proses pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara direalisasikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Peraturan

Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagai pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan di tingkat kelurahan. Sementara itu, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan juga telah disediakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik, seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet, serta fasilitas pendukung lainnya, meskipun masih terdapat beberapa fasilitas yang memerlukan peningkatan agar kenyamanan masyarakat dapat lebih optimal. Dalam pelaksanaannya, kompetensi pelaksana pelayanan juga menjadi perhatian penting, di mana aparatur kelurahan diharapkan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut juga dilaksanakan di bawah pengawasan internal oleh pimpinan guna memastikan pelayanan berjalan sesuai aturan serta mencegah terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan. Selain itu, jumlah pelaksana pelayanan telah disesuaikan berdasarkan pembagian tugas dan fungsi masing-masing aparatur agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan tidak menimbulkan penumpukan pekerjaan pada satu bagian tertentu. Kelurahan Sempaja Utara juga berupaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat dengan menjamin bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai standar yang berlaku, baik dari segi prosedur, waktu pelayanan, maupun hasil pelayanan yang diberikan. Tidak hanya itu, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan turut menjadi perhatian dengan menciptakan kondisi pelayanan yang aman, nyaman, dan tertib, termasuk dalam menjaga keamanan dokumen masyarakat selama proses administrasi berlangsung. Selanjutnya, evaluasi kinerja pelaksana juga dilakukan secara berkala sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan, sehingga hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan dapat segera diperbaiki demi terciptanya pelayanan publik yang lebih optimal. Dengan demikian, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Kelurahan Sempaja Utara telah berupaya melaksanakan pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024. Penerapan komponen standar pelayanan tersebut menjadi pedoman mendasar guna melahirkan pelayanan publik yang terstruktur, transparan, akuntabel, serta berkiblat pada kepuasan masyarakat.²⁵

²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 12 Mei 2026.

Tabel 2
Jenis Standar Pelayanan di Aplikasi SANTER (Satu Aplikasi Terintegritas)

	Surat Keterangan
	Surat Keterangan Tidak Mampu
	Surat Keterangan Menikah
	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah
	Surat Keterangan Kematian
	Surat Pengantar SKCK
	Surat Keterangan Kehilangan

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa Aplikasi SANTER (Satu Aplikasi Terintegrasi) menyediakan beberapa jenis pelayanan meliputi Surat Keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Menikah, Surat Keterangan Belum Pernah Menikah, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar SKCK, dan Surat Pengantar Kehilangan.

Ketersediaan berbagai jenis pelayanan melalui aplikasi SANTER tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan pelayanan secara lebih praktis sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan sebelum dilakukan proses verifikasi oleh pihak kelurahan.

Tabel 3
Jenis Pelayanan SMART-RT

	Surat Pengantar
	Surat Pengantar Pembuatan KK
	Surat Pengantar Pembuatan KTP
	Surat Pengantar SKCK
	Surat Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris
	Surat Pengantar Pindah Domisili
	Surat Pengantar Nikah
	Surat Pengantar SIKM
	Surat Pengantar Kuasa Waris

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa SMART-RT menyediakan berbagai jenis

pelayanan yang diawali melalui surat pengantar dari Ketua RT, meliputi Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga, Surat Pengantar Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Surat Pengantar SKCK, Surat Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Pengantar Pindah Domisili, Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar SIKM, serta Surat Pengantar Kuasa Waris.

Beragamnya jenis pelayanan yang tersedia pada SMART-RT menunjukkan bahwa sistem tersebut dimanfaatkan untuk proses pengajuan surat pengantar melalui Ketua RT secara digital sebelum ditindaklanjuti oleh pihak kelurahan.

c. Mekanisme pengaduan masyarakat serta jaminan pelayanan, termasuk keamanan dan keselamatan dalam standar pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Yosef Setiawan, S.E., selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara, diperoleh informasi bahwa dalam aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Kelurahan Sempaja Utara telah menyediakan berbagai media pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui sistem nasional SP4N-LAPOR maupun media yang disediakan langsung oleh Kelurahan Sempaja Utara, seperti call center, email, website, serta media sosial resmi kelurahan. Penyediaan berbagai saluran pengaduan tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun masukan terkait pelayanan yang diterima. Setiap pengaduan yang masuk pada dasarnya akan ditindaklanjuti sesuai dengan bentuk permasalahan yang disampaikan masyarakat. Dalam proses penanganannya, pihak kelurahan melakukan pengelompokan terhadap pengaduan yang bersifat positif maupun negatif sebagai dasar evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, terdapat beberapa jenis pengaduan yang bersifat rahasia atau mengandung informasi tertentu sehingga tidak seluruhnya dapat dipublikasikan kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk menjaga kerahasiaan informasi serta memastikan penanganan pengaduan tetap dilakukan secara profesional dan selaras dengan ketentuan yang berlaku.²⁶

²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 12 Mei 2026.

d. Sarana prasarana serta sumber daya manusia dalam Standar

Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Yosef Setiawan, S.E., selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara, diperoleh informasi bahwa dari aspek sarana, prasarana, dan sumber daya manusia, Kelurahan Sempaja Utara dinilai telah memiliki fasilitas yang cukup memadai dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut didukung oleh adanya bantuan dan dukungan dari Pemerintah Kota Samarinda serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo), khususnya dalam mendukung pelaksanaan program kelurahan digital sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, fasilitas pelayanan pada bagian front office telah dilengkapi dengan berbagai sarana penunjang berbasis digital yang difasilitasi oleh pemerintah daerah dan Kominfo, seperti mesin kelurahan digital, iPad, perangkat komputer, serta peralatan pendukung lainnya yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Keberadaan fasilitas tersebut diharapkan dapat membantu mempercepat pelayanan, meningkatkan efektivitas kerja aparatur, serta memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Selain dukungan sarana dan prasarana, aspek kompetensi sumber daya manusia juga menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara. Pegawai kelurahan secara berkala memperoleh pelatihan terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kominfo, khususnya pelatihan mengenai penggunaan perangkat dan sistem pelayanan berbasis digital yang terus berkembang. Pelatihan tersebut bertujuan agar aparatur kelurahan memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan teknologi pelayanan dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus berkembang baik dan menyesuaikan dengan perkembangan sistem digital yang ada.²⁷

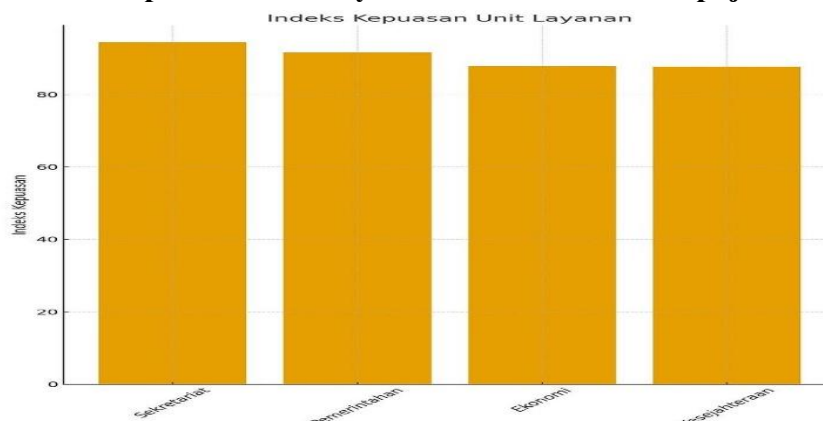
e. Kualitas standar pelayanan dilihat dari aspek waktu penyelesaian, biaya, dan produk layanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Yosef Setiawan, S.E., selaku Sekretaris Kelurahan

²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 12 Mei 2026.

Sempaja Utara, diperoleh informasi bahwa dari segi jangka waktu penyelesaian pelayanan, proses pelayanan saat ini dinilai menjadi lebih cepat, terutama dengan adanya penerapan sistem pelayanan berbasis digital yang membantu mempercepat proses administrasi. Pemanfaatan sistem digital tersebut memberikan kemudahan bagi aparat kelurahan dalam memproses dokumen masyarakat sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien dibandingkan sebelumnya. Dari aspek biaya atau tarif pelayanan, seluruh bentuk pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara dilakukan secara pro bono atau tanpa dipungut biaya apa pun. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi tanpa adanya pungutan di luar ketentuan resmi. Selain itu, pihak kelurahan juga menyediakan wadah penilaian kepuasan masyarakat yang wajib diisi setelah masyarakat menerima pelayanan. Penilaian tersebut ditujukan untuk mengidentifikasi skala kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam menyempurnakan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Utara. Sementara itu, dari aspek kualitas produk pelayanan, dokumen atau surat yang diterbitkan oleh Kelurahan Sempaja Utara telah menggunakan format yang baku sesuai ketentuan administrasi yang berlaku. Oleh karena itu, kesalahan dalam penerbitan surat relatif jarang terjadi. Apabila ditemukan adanya kesalahan data pada dokumen pelayanan, hal tersebut umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian atau kekeliruan data yang disampaikan oleh masyarakat pada saat pengajuan pelayanan.²⁸

Gambar 1
Indeks Kepuasan Unit Layanan di Kelurahan Sempaja Utara



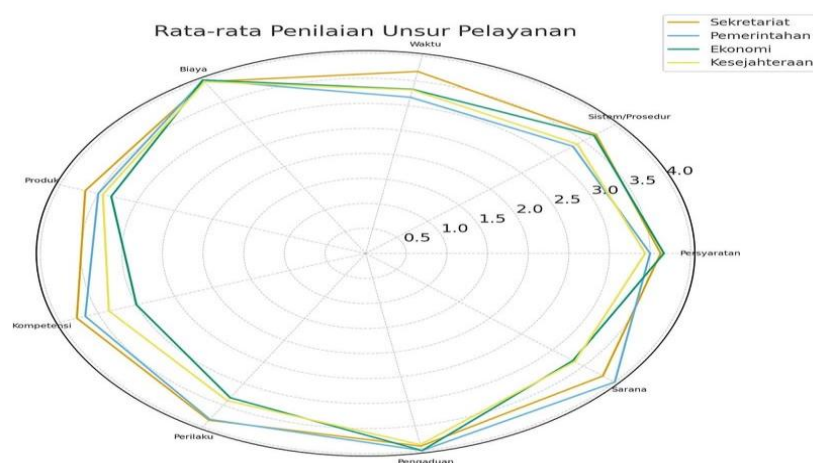
Sumber : *Data Indeks Kepuasan Unit Layanan Kelurahan Sempaja Utara Periode Januari-September 2025*

²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 12 Mei 2026.

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa Unit Sekretariat memperoleh nilai indeks kepuasan tertinggi, yaitu sekitar 95. Selanjutnya, Unit Pemerintahan memperoleh nilai sekitar 92, sedangkan Unit Ekonomi dan Unit Kesejahteraan masing-masing memperoleh nilai sekitar 88. Seluruh unit layanan memiliki nilai indeks kepuasan di atas 85, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada seluruh unit telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Selain Survei Kepuasan Masyarakat, Kelurahan Sempaja Utara juga melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan berdasarkan penilaian masyarakat pada setiap unsur pelayanan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan. Adapun hasil evaluasi tersebut disajikan sebagai berikut:

Gambar 2
Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan



Sumber: *Data rata-rata penilaian unsur pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara Periode Januari-September 2025*

Berdasarkan data tersebut, rata-rata penilaian terhadap unsur pelayanan pada seluruh unit layanan di Kelurahan Sempaja Utara menunjukkan hasil yang baik. Unsur persyaratan, sistem/prosedur, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan memperoleh nilai yang relatif tinggi pada setiap unit layanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai prosedur pelayanan cukup jelas, biaya pelayanan sesuai ketentuan, serta penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik.

Sementara itu, unsur waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana memiliki nilai yang sedikit lebih rendah dibanding unsur lainnya, meskipun tetap berada dalam kategori baik. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan, kualitas sumber daya manusia, dan ketersediaan sarana masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Utara dapat semakin optimal. Hasil evaluasi ini menjadi bahan bagi kelurahan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan..

f. Kendala yang dihadapi Kelurahan Sempaja Utara dalam Standar Pelayanan dan upaya mengatasinya

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Yosef Setiawan, S.E., selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara, diperoleh informasi bahwa salah satu kendala utama dalam penerapan pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara adalah masih rendahnya tingkat pemahaman sebagian masyarakat terhadap perkembangan teknologi, khususnya pelayanan berbasis digital. Masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan tidak

seluruhnya berasal dari kalangan muda yang telah terbiasa menggunakan teknologi, melainkan juga terdapat masyarakat lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam memahami sistem digital maupun tidak memiliki perangkat telepon genggam yang memadai untuk mengakses layanan berbasis elektronik. Kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pihak kelurahan dalam mengoptimalkan penerapan pelayanan digital yang saat ini terus berkembang. Lebih lanjut, perkembangan sistem pelayanan digital yang semakin ketat juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah penerapan sistem keamanan berupa kode OTP (*One Time Password*) yang mengharuskan masyarakat melakukan verifikasi secara mandiri. Situasi ini menyebabkan aparat kelurahan tidak dapat sepenuhnya membantu masyarakat sebagaimana sebelumnya, terutama bagi masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi digital. Akibatnya, ditemukan sebagian masyarakat yang mengalami kesusahan saat mengakses pelayanan berbasis digital yang menyebabkan sedikit kurangnya tidak dapat terlayani secara optimal. Oleh karena itu, pihak kelurahan berharap adanya penyesuaian kebijakan dari pemerintah agar penerapan sistem pelayanan digital dapat lebih menyesuaikan kondisi dan kemampuan masyarakat di lapangan. Selain itu, kendala dalam penggunaan aplikasi SANTER juga masih berkaitan dengan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital. Meskipun demikian, pihak Kelurahan Sempaja Utara tetap berupaya melakukan evaluasi pelayanan secara rutin setiap bulan sebagai bentuk pengawasan dan perbaikan kualitas pelayanan. Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung serta menentukan langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat pada masa mendatang.²⁹

2. Pandangan Masyarakat Kelurahan Sempaja Utara terhadap Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah

Adapun hasil wawancara terkait Pelaksanaan Standar Pelayanan di

Kelurahan Sempaja Utara yang telah dilakukan penulis bersama dengan 4 (empat) narasumber, yakni :

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 12 Mei 2026.

- a. Bersama Bapak Edy pada tanggal 14 Mei 2026 di kediaman pribadi

Bapak Edy di Jalan Batu Besaung Kelurahan Sempaja Utara :

“Saat datang ke kantor kelurahan, saya diarahkan oleh petugas sesuai keperluan pelayanan dan menuju loket yang sesuai. Prosedur pelayanan menurut saya sudah cukup teratur, serta pegawai yang melayani juga ramah dan mampu menjelaskan tahapan pelayanan dengan baik. Setelah menyerahkan berkas, saya diminta menunggu proses penerbitan surat. Namun, waktu penyelesaiannya sedikit lebih lama dari perkiraan karena saya harus menunggu kembali hingga surat selesai diterbitkan. Dari segi biaya, seluruh pelayanan diberikan secara gratis tanpa pungutan apa pun. Untuk sarana dan prasarana, menurut saya sudah cukup memadai karena tersedia ruang pelayanan dan tempat menunggu, meskipun saat ramai ruang tunggu terasa penuh dan jumlah pegawai masih terbatas dibandingkan masyarakat yang datang. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik, serta surat yang diterbitkan sesuai kebutuhan dan tidak terdapat kesalahan data. Selain itu, saya juga melihat adanya penerapan pelayanan berbasis digital, meskipun saat itu saya memilih pelayanan secara langsung. Secara keseluruhan, pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara menurut saya sudah cukup baik, tetapi masih perlu peningkatan terutama terkait waktu pelayanan dan kenyamanan masyarakat saat menunggu.”³⁰

- b. Bersama Zahra Alya Zhafira pada tanggal 15 Mei 2026 di Cafe

Neraca :

“Pengalaman saya saat melakukan pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara yaitu ketika mengurus surat keterangan belum pernah menikah sebagai syarat mendaftar kerja. Saat tiba di kantor kelurahan, saya langsung diarahkan oleh petugas menuju bagian pelayanan. Menurut saya, prosedur pelayanan sudah cukup baik karena masyarakat diarahkan sesuai kebutuhan pelayanan, serta pegawai yang melayani juga ramah dan membantu. Setelah berkas dinyatakan lengkap, proses penerbitan surat berjalan cukup cepat, yaitu sekitar tiga puluh menit. Menurut saya, waktu pelayanan tersebut sudah cukup baik karena masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama apabila persyaratan telah lengkap. Selama proses pelayanan, saya juga tidak diminta membayar biaya apa pun karena seluruh pelayanan diberikan secara gratis. Produk pelayanan yang

³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Edy selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 14 Mei 2026.

diterbitkan pun sudah sesuai kebutuhan dan tidak terdapat kesalahan data. Namun, menurut saya masih terdapat beberapa kekurangan pada sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu yang ramai sehingga saya tidak mendapat tempat duduk serta pendingin ruangan yang tidak menyala sehingga suasana terasa panas dan kurang nyaman bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.”³¹

- c. Bersama Ibu Poppy pada tanggal 17 Mei 2026 di kediaman pribadi Ibu Poppy di Jalan Batu Cermin, Kelurahan Sempaja Utara :

“Pengalaman saya saat mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Sempaja Utara diawali dengan menanyakan terlebih dahulu persyaratan yang diperlukan. Saat itu, petugas menjelaskan bahwa saya harus membawa surat pengantar dari RT beserta Kartu Keluarga (KK) sebagai kelengkapan administrasi. Setelah mengetahui persyaratan tersebut, saya datang kembali keesokan harinya dengan membawa seluruh berkas yang diminta. Ketika tiba di kantor kelurahan, kondisi pelayanan sedang cukup ramai sehingga petugas menawarkan alternatif pelayanan melalui aplikasi digital. Namun, karena saya belum memahami tata cara penggunaannya, saya memilih tetap melakukan pengurusan secara langsung. Walaupun salah satu pegawai sempat membantu menjelaskan penggunaan aplikasi tersebut, menurut saya prosesnya masih terasa cukup rumit sehingga saya lebih nyaman melanjutkan pelayanan secara manual. Dalam prosesnya juga tidak mengeluarkan apapun, semua gratis. Untuk tempat Kelurahannya juga aman aja. Secara umum, pelayanan yang diberikan menurut saya sudah cukup baik. Akan tetapi, proses pelayanan terasa kurang cepat karena jumlah pegawai yang melayani terbatas dibandingkan banyaknya masyarakat yang datang. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama sehingga pelayanan dirasakan belum sepenuhnya responsif.”³²

- d. Bersama Saudari Tya Vatiya pada tanggal 17 Mei 2026 di kediaman pribadi Tya Vatiya di Gang Wahyu Kelurahan Sempaja Utara :

“Mengenai pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara, waktu itu saya mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sebagai syarat untuk beasiswa Gratispol. Saat datang ke kantor kelurahan, saya ditawarkan oleh petugas untuk melakukan pelayanan melalui

³¹ Hasil Wawancara dengan Zahra Alya Zhafira selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 15 Mei 2026.

³² Hasil Wawancara dengan Ibu Poppy selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 17 Mei 2026.

aplikasi SANTER, dan saya memilih menggunakan aplikasi tersebut karena menurut saya prosesnya lebih mudah dan praktis. Tidak ada pembiayaan dan ruangan Kelurahan Sempaja Utara termasuk nyaman. Namun, saat itu saya juga melihat ada beberapa masyarakat, sekitar tiga orang lanjut usia, yang mengalami kesulitan ketika diminta menggunakan aplikasi. Mereka terlihat kurang memahami cara penggunaannya sehingga harus dibantu terlebih dahulu oleh petugas. Menurut saya, pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara sebenarnya sudah cukup baik, terutama dengan adanya penerapan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi. Hanya saja, pemahaman masyarakat yang masih beragam terhadap penggunaan teknologi menjadi salah satu kendala yang membuat proses pelayanan terkadang berjalan lebih lambat.³³

³³ Hasil Wawancara dengan Tya Vatiya selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Utara pada tanggal 17 Mei 2026.

BAB III
PEMBAHASAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI KELURAHAN
SEMPAJA UTARA BERDASARKAN PERATURAN WALI KOTA
SAMARINDA NOMOR 23 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR
PELAYANAN KELURAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
DAERAH

A. Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah

Pelayanan publik sejatinya dipahami sebagai layanan yang dihasilkan oleh sebuah instansi dalam suatu negara kepada masyarakat negara tersebut dengan maksud memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan tertentu. Kehadiran pelayanan publik termasuk faktor penting dalam pelaksanaan pemerintahan karena memiliki keterkaitan erat dengan pemenuhan hak masyarakat sebagai warga negara.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukan adanya standar pelayanan sebagai rujukan bagi penyelenggara pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, terukur, serta mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan tatanan pemerintahan pusat dan daerah, pelayanan publik menjadi salah satu bentuk pelayanan yang paling sering bersentuhan

langsung dengan masyarakat. Salah satu unit pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah kelurahan. Kelurahan memiliki peran penting dalam memberikan berbagai pelayanan administratif kepada masyarakat. Kelurahan sering kali menjadi penilaian awal masyarakat dalam mengkaji kualitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh pemerintah daerah.

Sebagai salah satu unit perangkat daerah yang menjalankan fungsi pelayanan publik, Kelurahan Sempaja Utara dituntut memberikan pelayanan yang berpadanan dengan standar pelayanan yang secara sah dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah yang mengatur 14 komponen yang harus dilaksanakan oleh Kelurahan, termasuk Kelurahan Sempaja Utara.

Dari sudut pandang Kelurahan Sempaja Utara, dapat diketahui bahwa Kelurahan Sempaja Utara telah berupaya melaksanakan Standar Pelayanan sesuai dengan pada pasal 4 tentang komponen Standar Pelayanan Kelurahan, yakni persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Diketahui bahwasanya persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, serta dasar hukum masyarakat diwajibkan memenuhi persyaratan sesuai jenis pelayanan yang diajukan. Selanjutnya, dari aspek jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, dan produk pelayanan bahwa pelayanan pada umumnya dapat diselesaikan dengan

cepat apabila persyaratan telah dipenuhi secara lengkap. Seluruh pelayanan diberikan tanpa dipungut biaya, sedangkan produk pelayanan yang diterbitkan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diketahui pula Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Keterangan sebagai pelayanan yang paling banyak diterbitkan selama periode April–Juni 2026. Diketahui bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat berada pada kategori baik, sehingga diketahui bahwa pelayanan telah memperoleh penilaian positif dari masyarakat.

Pada aspek penanganan pengaduan, pengawasan internal, dan evaluasi kinerja pelaksana, Kelurahan Sempaja Utara telah menyediakan berbagai media pengaduan, baik melalui SP4N-LAPOR maupun media yang disediakan oleh kelurahan. Pengaduan tersebut ditindaklanjuti sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala sehingga pelaksanaan pelayanan dapat terus diperbaiki sesuai kebutuhan masyarakat.

Adapun dari aspek sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, serta jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, Kelurahan Sempaja Utara telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung pelayanan, didukung oleh aparatur yang memperoleh pelatihan secara berkala serta pembagian tugas yang disesuaikan dengan fungsi masing-masing. Pelayanan juga dilaksanakan dengan memberikan jaminan kepastian pelayanan serta menjaga keamanan dokumen masyarakat selama proses administrasi berlangsung.

Dari seluruh komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan

Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah, sarana dan prasarana, jumlah pelaksana, serta jangka waktu pelayanan merupakan komponen yang masih memerlukan perhatian lebih dalam pelaksanaannya. Ketersediaan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya optimal masih memengaruhi kenyamanan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, keterbatasan jumlah pelaksana menyebabkan pelayanan pada kondisi tertentu belum dapat berjalan secara optimal sehingga turut memengaruhi jangka waktu penyelesaian pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemenuhan ketentuan normatif, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya yang dimiliki penyelenggara pelayanan.

Namun, untuk memperoleh paparan yang menyeluruh dalam memahami Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara, hendaknya perlu diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sempaja Utara yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat Kelurahan Sempaja Utara. Dengan demikian, penilaian terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan tidak hanya dilihat dari sudut pandang penyelenggara pelayanan, tetapi juga berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

Diketahui bahwa pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sempaja Utara dianggap terlaksana relatif baik, terlihat dari adanya pelayanan yang relatif cepat apabila persyaratan telah dilengkapi, tidak adanya pungutan biaya dalam proses pelayanan, serta adanya upaya penerapan pelayanan berbasis digital yang dinilai dapat membantu mempercepat proses administrasi. Meski demikian, masyarakat juga masih menyampaikan kurang lebihnya kendala, seperti sarana dan

prasarana yang belum sepenuhnya optimal, keterbatasan pemahaman terhadap sistem digital, serta adanya kendala tertentu yang terkadang memengaruhi kenyamanan pelayanan.

Dalam menilai pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara, diketahui bahwa pada dasarnya pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara telah mencerminkan beberapa prinsip *good governance*. Aspek akuntabilitas tercermin dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan berlandaskan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah. Selanjutnya, prinsip transparansi terlihat melalui pelaksanaan pelayanan yang tidak dipungut biaya serta adanya penyampaian persyaratan pelayanan kepada masyarakat. Lalu, prinsip efektivitas dan efisiensi tercermin melalui penerapan pelayanan berbasis digital dengan menggunakan aplikasi SANTER (Satu Aplikasi Terintegrasi) di Kota Samarinda. Prinsip responsivitas turut terlihat dari adanya upaya Kelurahan Sempaja Utara dalam menyesuaikan pelayanan berdasarkan kondisi masyarakat.

Berdasarkan pandangan dari pihak kelurahan maupun masyarakat, diketahui bahwa Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara pada dasarnya telah terlaksana sesuai dengan ketentuan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang patut menjadi perhatian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan mampu memberikan kepuasan kepada seluruh lapisan masyarakat.

B. Kendala dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara

Meski Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara pada dasarnya telah mengacu pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala, di antaranya :

1. Keterbatasan Jumlah Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Kendala

Jumlah pegawai pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara masih dinilai terbatas jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang, terutama pada waktu-waktu tertentu ketika pelayanan sedang ramai.

Dalam situasi tertentu, pegawai harus membagi fokus pada berbagai jenis pelayanan yang berbeda, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih panjang dibandingkan kondisi normal. Selain itu, meningkatnya jumlah masyarakat yang datang dalam satu waktu juga membuat antrean pelayanan menjadi lebih padat.

Akibat dari kondisi tersebut, masyarakat terkadang harus menunggu lebih lama hingga proses pelayanan selesai diberikan. Meski pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan dengan baik, keterbatasan pegawai masih menjadi salah satu kendala di Kelurahan Sempaja Utara.

2. Sarana dan Prasarana Pelayanan yang Belum Sepenuhnya Optimal

Meskipun pada dasarnya Kelurahan Sempaja Utara telah mewujudkan sarana dan prasarana pelayanan yang sepatutnya serta didukung oleh fasilitas berbasis digital, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa aspek fasilitas yang perlu mendapat perhatian lebih.

Salah satu hal yang menjadi atensi masyarakat adalah kondisi ruang tunggu pelayanan yang terkadang terasa cukup penuh pada saat-saat tertentu atau ketika pelayanan sedang ramai. Banyaknya masyarakat yang datang secara bersamaan menyebabkan kapasitas ruang tunggu terasa terbatas, sehingga kenyamanan masyarakat selama menunggu proses pelayanan sedikit berkurang.

Oleh karena itu, diperlukan adanya penyesuaian fasilitas agar masyarakat tetap merasa nyaman saat menunggu, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

3. Optimalisasi Jangka Waktu Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat masyarakat yang merasakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan terkadang membutuhkan waktu lebih lama dari yang diperkirakan.

Lamanya waktu pelayanan umumnya dipengaruhi oleh

situasi pelayanan yang sedang ramai atau keterbatasan jumlah pegawai yang bertugas dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang datang. Pada kondisi tersebut, pegawai harus melayani beberapa keperluan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan hari-hari biasa.

Akibat dari kondisi tersebut, sebagian masyarakat menilai bahwa penyelesaian dokumen pada situasi tertentu masih memerlukan waktu tunggu yang relatif lebih lama. Meskipun secara garis besar pelayanan telah terlaksana dengan cukup baik, aspek ketepatan waktu penyelesaian pelayanan masih menjadi satu hal yang perlu dicermati dan ditingkatkan agar masyarakat dapat mengantongi pelayanan yang lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan harapan.

Maka demikian, berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa meski Kelurahan Sempaja Utara telah berupaya melaksanakan standar pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah, dalam praktiknya Kelurahan Sempaja Utara masih perlu berbagai upaya perbaikan guna mengoptimalkan kualitas pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan pada BAB III, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara pada dasarnya telah terlaksana sesuai dengan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah. Keempat belas komponen Standar Pelayanan telah diupayakan penerapannya, meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, biaya atau tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana telah terlaksana dengan baik. Namun, pelaksanaan pada komponen sarana dan prasarana, jumlah pelaksana, serta jangka waktu pelayanan belum sepenuhnya optimal sehingga memerlukan perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Kendala dalam pelaksanaan Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara meliputi keterbatasan jumlah pegawai, sarana dan prasarana pelayanan yang belum optimal, serta jangka waktu pelayanan yang pada kondisi tertentu memerlukan waktu lebih lama. Ketiga kendala tersebut saling berkaitan karena keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan turut memengaruhi kelancaran penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, terdapat saran penulis ialah sebagai berikut:

1. Kelurahan Sempaja Utara diharapkan dapat mengoptimalkan komponen sarana dan prasarana, jumlah pelaksana, dan jangka waktu pelayanan agar seluruh komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah dapat terlaksana secara lebih optimal.
2. Kelurahan Sempaja Utara diharapkan melakukan upaya dalam pelaksanaan pelayanan melalui pembagian tugas pegawai yang lebih efektif, optimalisasi pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan, serta peningkatan efektivitas proses pelayanan agar waktu penyelesaian pelayanan dapat menjadi lebih cepat dan memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Eny Kusdarini, *Asas-Asas Hukum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UNY Press, 2019).
- Haryanto dkk, *Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas*, (Malang: Media Nusa Creative, 2021).
- I Dewa Gede Soni Aryawan, *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*, (Malang: Media Nusa Creative, 2020).
- I Nyoman Trisantosa, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022).
- Junaedi Karso, *Buku Ajar Good Governance*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2022).
- Khamim Mohammad, *Peran DPRD Dalam Mewujudkan Good Governance di Daerah*, (Pekalongan: Penerbit Nasya Expanding Management, 2021).
- Maya Sari dkk, *Monograf Good Governance Dalam Pengelolaan Dana Desa*, (Medan: Umsu Press, 2022).
- Misno, *Metode Penelitian Hukum Islam*, (Yogyakarta: Bintang Semesta Media, 2024).
- Mustofa Amirul, *Manajemen Sektor Publik: Teori, Praktik, Aplikasi*, (Yogyakarta: Penerbit Naga Pustaka, 2025).
- Pristiyanto (Ed), *Hukum Administrasi Negara*, (Padang: CV Gita Lentera, 2024).
- Qamar Nurul, *Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non Doktrinal*, (Makassar: Social Politic Genius, 2020).
- Saprudin, *Model Pemerintahan Ragam Bentuk Sistem Pemerintahan, Sejarah, Konsep, dan Strategi*, (Klaten: Nas Media Pustaka, 2024).
- Suyanto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jawa Timur: Unigress Press, 2022).
- Taufiqurokhman dkk, *Pendidikan dan Tinjauan Administrasi Publik: Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021).
- W. Riawan Tjandra (Ed), *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018).

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah

JURNAL

Dinny Wirawan Pratiwie, “Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Good Governance”, 2012.

Neneng Siti Maryam, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 8, No. 1, Bandung: Politeknik Kridatama, 2016.

Tommy Sadi, “Kajian Hukum tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009”, *Lex Et Societas*, Vol. 5, No. 6, Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2017.

INTERNET

Anggi Dian Putra Bangsa, “Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014”, (Online), tersedia di: <https://www.scribd.com/document/789475821/Bahan-KemenPANRB-Standar-Pelayanan>, diakses 28 Maret 2026.

SKRIPSI

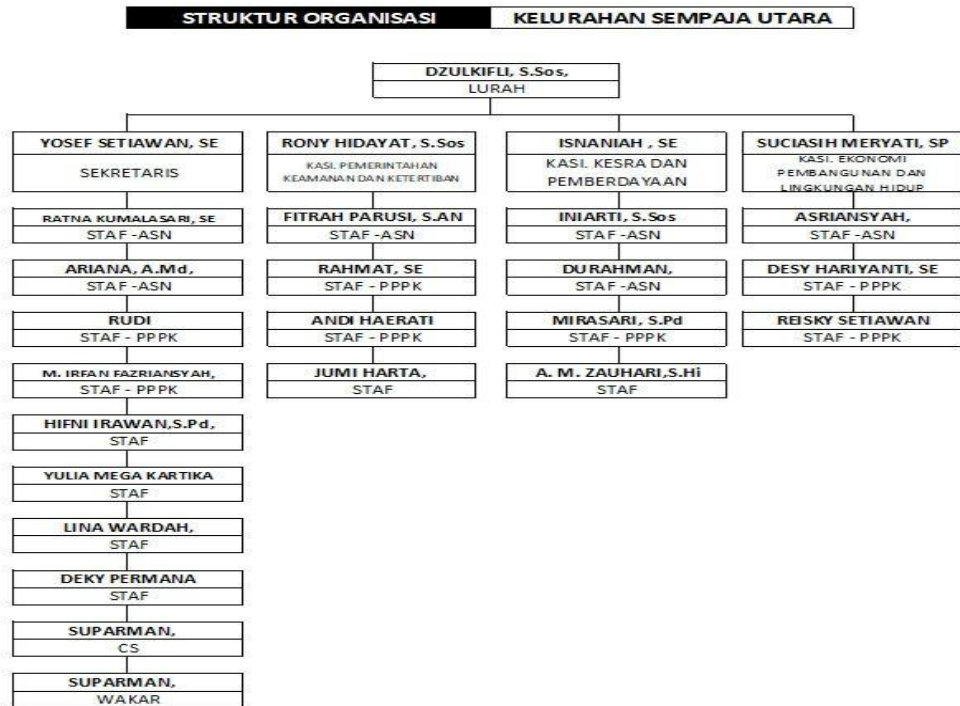
Hari Kurniawan, *Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan Kemantren Kota Gede Yogyakarta*, Skripsi Tidak Diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Cendekia Mitra Indonesia, 2023).

MAJALAH

Kemenkeu Satu Papua Barat, *MACEPACE: Majalah Cerita Pelaksanaan APBN dan Capaian Ekonomi*, 2025.

LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi Kelurahan Sempaja Utara



2. Contoh Surat Keterangan Tidak Mampu



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA
KELURAHAN SEMPAJA UTARA

Jl. Wanyi RT. 10 {Samping Rusunawa} Telp. 0541-2521621 Samarinda 75119
Email : kelurahansempajautara06@gmail.com

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
NOMOR : 400.9.1/1004/400.06.005

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara, menerangkan bahwa :

Nama	: SUGIYONO
Tempat / Tanggal Lahir	: [REDACTED]
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Status Perkawinan	: Kawin
Pekerjaan	: Wiraswasta
Nomor KTP / KK	: [REDACTED]
Alamat	: Jl. Batu Besaung Perum Solong Durian Blok.b Rt. - Rw. - Kelurahan Sempaja Utara

Berdasarkan Surat Pengantar RT Nomor: 017/1010/RT.024/V/2026 Tanggal 16 April 2026, dan pernyataan pemohon (untuk pemohon yang tidak terdaftar dalam SSN dan DTKS) tanggal 04 Mei 2026 dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan benar tidak mampu, Surat Keterangan ini diberikan sebagai lampiran untuk mengurus sebagai syarat untuk mengurus Beasiswa KIP an. IZZAH NAIMAH DURRA BADEA.

Demikian Surat Keterangan Tidak Mampu ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 04 Mei 2026
An. Camat Samarinda Utara,
Pih. Lurah Sempaja Utara



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Sekretaris,

YOSEF SETIAWAN, SE
Penata Tk.I (III/d)
NIP.19791209 200701 1 007

Unduh DOKUMEN ASLI di <https://ttev2.samarindakota.go.id> dengan
#ID DOK : 29043-2026-16-60-400-06-005



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Skripsi



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA
KELURAHAN SEMPAJA UTARA

Jl. Wanyi RT. 10 {Samping Rusunawa} Telp. 0541-2521621 Samarinda 75119
Laman : <http://kel-sempaja-utara.samarindakota.go.id> Pos mail : kelurahansempajautara06@gmail.com

Samarinda, 12 Mei 2026

Nomor : 000.8.3.4/ 1069 /400.06.005
Lampiran : -
Perihal : Surat Rekomendasi

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yosef Setiawan, SE
NIP : 19791209 200701 1 007
Pangkat/Golongan Ruang : Penata TK I III/d
Jabatan : Plt. Lurah Sempaja Utara
Unit Kerja : Kelurahan Sempaja Utara

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rara Aulia Savitri
NIM : 2274201034
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda
Program Studi : Hukum

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Observasi dan penelitian pada Kelurahan Sempaja Utara, Kecamatan Samarinda Utara, dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Standar Pelayanan di Kelurahan Sempaja Utara berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintahan Daerah" yang menjadi tugas akhir bagi mahasiswa.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

An. Camat Samarinda Utara



Unduh DOKUMEN ASLI di <https://ttev2.samarindakota.go.id> dengan
#ID DOK : 29932-2026-16-60-400-06-005



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSrE, BSSN



4. Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara bersama Bapak Yosef Setiawan, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Utara



Gambar 2. Wawancara bersama Bapak Edy selaku responden masyarakat Kelurahan Sempaja Utara



Gambar 3. Wawancara bersama Zahra Alya Zhafira selaku responden masyarakat Kelurahan Sempaja Utara



Gambar 4. Wawancara bersama Ibu Poppy selaku responden masyarakat Kelurahan Sempaja Utara



Gambar 5. Wawancara bersama Tya Vatiya selaku responden dari masyarakat Kelurahan Sempaja Utara

5. Daftar Riwayat Hidup



Rara Aulia Savitri lahir di Kota Samarinda pada 22 Juni 2004, anak sulung dari pasangan Bapak Parianton dan Ibu Nur Hanifah yang menikah 24 tahun yang lalu tepatnya pada tahun 2002. Penulis memulai bangku sekolah dasar pada tahun 2010 di SDN 003 Samarinda Sungai Pinang namun kemudian satu tahun setelahnya penulis pindah ke SDN 023 Samarinda Utara. Pada tahun 2016 penulis meneruskan jenjang sekolah menengah pertama di SMPN 27 Samarinda, dan lulus di tahun 2019. Penulis kembali melanjutkan jenjang menengah atas di SMAN 1 Samarinda dan tamat pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis membawa diri ke pendidikan tinggi di Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Selama menjalani bangku perkuliahan, penulis menempuh berbagai proses pembelajaran dan pengalaman akademik hingga di tahun 2026, dengan penuh dorongan, doa, dan usaha, penulis berhasil merampungkan tugas akhir sebagai ketentuan untuk menyandang gelar Sarjana Hukum.