

SKRIPSI
EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PALARAN
KOTA SAMARINDA



OLEH:

Alentaria Nurhidayah
NPM 1963201086

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2025

SKRIPSI
EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PALARAN
KOTA SAMARINDA



Oleh:

Alentaria Nurhidayah
NPM 1963201086

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda
Nama : Alentaria Nurhidayah
NPM : 1963201086
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 14 Juni 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. H. M. Z Arifin, M.Si
NIDN : 0006065712

Pembimbing II



Trisna Waty Riza Eryani, S. Sos., M.Si
NIDN : 1121038503

Mengetahui



Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP
NIDN : 2023070.362

Penguji

1. Drs. H. M. Z Arifin, M.Si
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
3. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

1. 

2. 

3. 

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alentaria Nurhidayah

NPM : 1963201086

Judul Skripsi : Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan
Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumbernya secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 14 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Alentaria Nurhidayah
NPM. 1963201086

RINGKASAN

ALENTARIA NURHIDAYAH, Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dibimbing oleh Bapak Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si, selaku pembimbing I, Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing II, dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si, selaku dosen penguji.

Fokus utama dari penelitian ini adalah efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Efektivitas kerja tersebut dianalisis melalui tiga indikator utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu kerja. Ketiga indikator ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai berdampak terhadap peningkatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas kerja pegawai. Faktor pendukung antara lain tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi sumber daya manusia yang cukup, serta dukungan pimpinan yang proaktif dalam menciptakan iklim kerja yang positif. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan dalam penguasaan teknologi informasi, kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, serta distribusi beban kerja yang tidak merata antar pegawai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi empat tahapan utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Model ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi data secara mendalam dan menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, serta cukup optimal dalam memanfaatkan waktu kerja. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan kapasitas dan kompetensi, khususnya dalam hal literasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Palaran tergolong cukup baik. Meskipun demikian, peningkatan mutu pelayanan masih dapat terus diupayakan melalui pelatihan berkelanjutan, digitalisasi layanan, dan penguatan sistem evaluasi kinerja yang objektif dan terukur. Langkah ini penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Kerja, Pegawai, Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Palaran, Kota Samarinda

RIWAYAT HIDUP



ALENTARIA NURHIDAYAH, lahir pada tanggal 19 November 2001 di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, sebagai anak ke 3 (tiga) dari 3 (tiga) bersaudara dari pasangan suami istri yaitu Ayah Saflan Rusma dan Ibu Sunartik.

Riwayat Pendidikan yang ditempuh pada tahun 2007 Sekolah Dasar di SDN 015 Palaran dan lulus pada tahun 2013. Lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 14 Samarinda pada tahun 2013 hingga lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 6 Samarinda pada Tahun 2016 hingga lulus pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 peneliti melanjutkan ke jenjang Pendidikan di salah satu perguruan tinggi di Kota Samarinda yaitu Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Administrasi Publik.

Pada tahun 2022 peneliti melakukan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Kelurahan Gunung Kelua, Kota Samarinda. Setelah KKN selesai dilaksanakan, kemudian peneliti melanjutkan penelitian skripsi di Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena berkat izin dan kehendak-Nya, peneliti dapat menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti telah dibantu berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M. Pd., M.T selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengikuti pendidikan dan menyelesaikan studi di Universtas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yang telah memberikan segala fasilitas selama peneliti menjadi mahasiswa.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi dan bapak Deandlles Christovers, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan dan kebijakan untuk menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan saran-saran serta ilmu pengetahuan kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
5. Bapak M. Habibi, S. Sos., M. Kesos selaku Dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, dan mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. M. Z Arifin, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II dan Ibu Arbainah Saidi, S. Sos, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
7. Orang tua peneliti tercinta bapak Saflan Rusma dan Ibu Sunartik beserta saudara kandung peneliti Taufik Irawan, Muhammad Abdul Aziz dan kakak ipar peneliti Ikrimah, serta keponakan yang telah memberikan dukungan serta doa kepada peneliti.
8. Terima kasih kepada teman-teman program studi Administrasi Publik Angkatan 2019 yang tidak bisa disebut namanya satu persatu, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari banyaknya kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti, maka dengan terbuka peneliti menerima masukan, kritikan, dan saran perbaikan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini bermanfaat. Akhir kata peneliti mohon maaf sebesar-besarnya atas kekurangan dan kesalahan yang dilakukan.

Samarinda, 14 Juni 2025

Peneliti

Alentaria Nurhidayah
NPM. 1963201086

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN TEORI.....	9
2.1 Variabel Peneliti	9
2.1.1 Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Efektivitas Kerja.....	15
2.1.3 Pegawai	21
2.2 Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
1.1 Jadwal Penelitian	25
1.2 Jenis Penelitian	26
1.3 Lokasi Penelitian	28
1.4 Definisi Konsepsional	29
1.5 Fokus Penelitian	30
1.6 Sumber Data	31
1.6.1 Data Primer	32
1.6.2 Data Sekunder	34
1.7 Teknik Pengumpulan Data	34
1.8 Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1 Kondisi Geografis	42
4.1.2 Kondisi Demografis	42
4.1.3 Mata Pencaharian	45
4.1.4 Tingkat Pendidikan	46
4.1.5 Sarana dan Prasarana.....	47
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan	49
4.1.7 Visi Dan Misi Pelayanan Di Kantor Kecamatan Palaran.....	50
4.1.8 Struktur Organisasi Kecamatan Palaran.....	53
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	54
4.2.1 Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda	54
4.2.1.1 Kualitas Kerja.....	55
4.2.1.2 Kuantitas Kerja.....	59
4.2.1.3 Pemanfaatan Waktu.....	63
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat	66
4.3 Pembahasan	69
4.3.1 Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda	69
4.3.1.1 Kualitas Kerja.....	71
4.3.1.2 Kuantitas Kerja.....	71
4.3.1.3 Pemanfaatan Waktu.....	72
4.3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat	73
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
3.1	Jadwal Penelitian	26
4.1.	Jumlah Penduduk.....	43
4.2.	Jumlah penduduk menurut usia	43
4.3.	Jumlah Penduduk menurut Agama	44
4.4.	Jumlah penduduk menurut mata pencarian	45
4.5.	Jumlah Penduduk menurut pendidikan.....	46
4.6.	Jumlah sarana dan prasarana	47
4.7.	Jumlah Pegawai di kantor kecamatan palaran	51

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	24
3.1	Analisis Data Model Interaktif	40
4.1	Struktur Organisasi kecamatan palaran	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Sebagai penyelenggara negara, pemerintah diwajibkan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, transparan, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, pelayanan publik juga menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, karena pelayanan tersebut sangat dekat dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, efektivitas kerja aparatur sipil negara (ASN) menjadi faktor penentu utama dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. ASN sebagai pelaksana kebijakan publik dan penyedia layanan masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi, berorientasi pada hasil, serta mampu bekerja secara profesional, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pada tingkat kecamatan sebagai unit organisasi pemerintah daerah yang berada paling dekat dengan masyarakat, efektivitas kerja pegawai menjadi hal yang sangat penting. Kecamatan bukan hanya sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota atau kabupaten, tetapi juga menjadi ujung tombak dalam penyampaian berbagai layanan publik dasar, mulai dari administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, hingga surat-menyurat dan bantuan sosial. Maka kualitas pelayanan publik di kecamatan sangat tergantung pada bagaimana kinerja dan efektivitas kerja

para pegawainya. Kondisi ini sangat relevan dengan kantor kecamatan palaran, Kota Samarinda. Kecamatan Palaran merupakan salah satu kecamatan yang mengalami perkembangan jumlah penduduk dan dinamika sosial yang cukup signifikan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat dan tepat, kantor kecamatan palaran dihadapkan pada tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, dibutuhkan landasan hukum yang kuat dan sistem birokrasi yang baik. Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas pelayanan, yakni kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, akuntabilitas, dan keterbukaan. Pasal 21 undang-undang ini juga mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur yang harus dipenuhi dalam setiap pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1 Ayat (2), memberikan kerangka hukum bagi pengelolaan sumber daya manusia aparatur, termasuk penilaian terhadap efektivitas kerja pegawai. Undang-undang ini menekankan pentingnya sistem merit dalam manajemen ASN yang mengedepankan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja sebagai dasar utama pengembangan dan penempatan pegawai. Penilaian efektivitas kerja ASN menjadi

penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pada tingkat daerah pemerintah Kota Samarinda telah mengadopsi prinsip-prinsip pelayanan publik ke dalam kerangka kebijakan lokal. Salah satunya tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang secara tegas menyebutkan bahwa pelayanan publik di Kota Samarinda harus memenuhi standar pelayanan, prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang terukur, serta sistem pengaduan masyarakat yang terbuka. Peraturan ini juga mengamanatkan adanya evaluasi dan pengawasan berkala terhadap kinerja aparatur penyelenggara pelayanan, termasuk di kecamatan.

Namun demikian, keberadaan regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjamin pelaksanaan pelayanan publik yang prima jika tidak diikuti oleh efektivitas kerja pegawai sebagai pelaksana langsung di lapangan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan kajian mendalam terhadap sejauh mana pegawai di Kantor Kecamatan Palaran mampu bekerja secara efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini meliputi penilaian terhadap kemampuan, sikap, disiplin, manajemen waktu, serta kemauan untuk memberikan layanan terbaik sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Berdasarkan observasi awal dan berbagai keluhan masyarakat, masih ditemukan beberapa kendala yang mencerminkan belum optimalnya efektivitas kerja pegawai. Hal ini antara lain ditandai dengan lambatnya proses layanan, kurangnya informasi yang jelas, antrean panjang, hingga sikap kurang responsif dari sebagian pegawai dalam melayani masyarakat.

Bersasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan Palaran kota Samarinda.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan penjabaran dari identifikasi masalah pembatasan masalah. Dengan kata lain, rumusan masalah ini merupakan pertanyaan yang lengkap mengenai ruang lingkup masalah yang akan di teliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatasan masalah. Suatu perumusan masalah yang baik berarti telah menjawab setengah pertanyaan atau dari masalah.

Menurut Alan Bryman (2016:10) “Rumusan masalah adalah pertanyaan eksplisit yang menyatakan secara jelas apa yang ingin diketahui oleh peneliti. Rumusan masalah memaksa peneliti untuk lebih spesifik mengenai apa yang akan diselidiki, dan harus berbentuk pertanyaan yang dapat dijawab melalui penelitian”.

Selanjutnya menurut Hardani dkk (2020:91) menerangkan bahwa “Masalah yang dipilih harus *researchable* dalam arti masalah tersebut dapat diteliti. Masalah perlu dirumuskan secara jelas, karena dengan perumusan yang jelas, peneliti diharapkan dapat mengetahui variabel-variabel apa yang akan diukur dan apakah ada alat-alat ukur yang sesuai untuk mencapai tujuan penelitian. Dengan rumusan masalah yang jelas, akan dapat dijadikan penuntun bagi langkah-langkah selanjutnya”.

Kemudian menurut John W. Creswell (2013:50) ”Rumusan masalah adalah pertanyaan atau pernyataan yang merumuskan fokus dari penelitian. Rumusan

masalah ini haruslah jelas, spesifik, dan dapat dijawab melalui penelitian yang dilakukan”

Kemudian rumusan masalah menurut Sugiyono (2017:35) ”Rumusan masalah adalah pertanyaan yang ingin dicari jawabannya melalui pengumpulan data dan penelitian. Rumusan ini berbeda dengan masalah itu sendiri masalah adalah kesenjangan antara harapan dan kenyataan, sedangkan rumusan masalah adalah pertanyaan yang dirumuskan oleh peneliti untuk dijawab melalui penelitian”

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang dapat membatasi perhatian penelitian. Dalam rumusan permasalahan masalah-masalah yang dirumuskan harus dapat diteliti kemudian diolah menjadi rumusan masalah yang nantinya dapat menjadi alat-alat ukur yang sesuai untuk mencapai tujuan penelitian. Dengan demikian maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Epektifitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian untuk mencari atau menemukan kebenaran atau pengetahuan yang benar. Maksudnya memecahkan suatu masalah atau persoalan yang ingin diteliti menggunakan ilmu pengetahuan.

Menurut Fairus Mumtaz (2017:54) “Tujuan Penelitian menyatakan tentang target atau capaian sebuah penelitian. Tujuan ini dapat dirumuskan dalam pokok-pokok tujuan yang bisa menggambarkan metode yang akan digunakan dalam penelitian, selain itu tujuan merupakan kontrol selama proses dan penulisan peneliti. Lebih lanjutnya tujuan merupakan jawaban berupa kenyataan atas rumusan masalah. Jika rumusan masalah terdiri dari tiga pertanyaan, tujuan peneliti juga harus mengandung tiga pokok tujuan”.

Menurut Hardani dkk (2020:270-271) menerangkan bahwa “Tujuan penelitian merupakan sasaran hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan fokus yang telah dirumuskan. Tujuan penelitian dirumuskan secara utuh dan berorientasi kepada pertanyaan-pertanyaan dalam permasalahan”.

Kemudian menurut Sugiyono (2015:290) “Tujuan penelitian secara umum adalah bentuk menemukan mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah yang diteliti”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas disimpulkan bahwa tujuan masalah penelitian merupakan suatu rangkaian kegiatan yang ingin dilaksanakan dengan mengamati gejala-gejala secara teliti guna untuk mendapatkan pemecahan suatu masalah. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak yang timbul dalam tercapainya suatu tujuan. Hasil suatu penelitian pada umumnya diharapkan dapat mempunyai manfaat dan manfaat bagi peneliti itu sendiri maupun instansi atau masyarakat yang membacanya.

Menurut Sugiyono (2015:397) menyatakan bahwa “Manfaat penelitian bisa bersifat teoritis dan praktis. Penelitian kualitatif lebih bersifat teoritis yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya”.

Selanjutnya menurut Dominikus Dolet Unaradjan (2019:9) mendefinisikan bahwa “Manfaat penelitian adalah untuk menjelaskan manfaat dari penelitian itu sendiri. Manfaat penelitian itu ada dua yaitu:

1. Mengembangkan ilmu atau manfaat teoritis,
2. Membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti atau manfaat praktis”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2014:380) bahwa “Manfaat setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat. Manfaat tersebut bersifat teoritis dan praktis. Untuk penelitian kualitatif, manfaat lebih bersifat teoritis yaitu untuk pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah. Bila penelitian kualitatif dapat teori, maka akan berguna untuk menjelaskan, memprediksi dan mengendalikan suatu gejala”.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan sudah pasti diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis dan sesuai dengan apa yang diteliti. Dengan demikian peneliti menyimpulkan manfaat dalam penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terutama yang berkaitan dengan teori tentang efektivitas kerja pegawai dan sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.
- b. Bagi peneliti, yaitu sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Untuk memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi aparatur khususnya pada Kantor Kecamatan Palaran dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.
- b. Sebagai masukan terhadap pelaksanaan efektivitas kerja pegawai di kantor Kecamatan Palaran.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Variabel Penelitian (Teori)

Secara umum penelitian ilmiah menggunakan teori yang menjadi unsur dan sangat penting, secara dasar atau sebagai landasan berpikir secara ilmiah. Untuk itu perlu peneliti kemukakan maksud dan tujuan keberadaan teori dalam penelitian.

Menurut Burhan Bungin (2017:103) “Variabel penelitian adalah yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah-ubah ataupun dapat diubah untuk tujuan penelitian. Variabel penelitian perlu ditentukan dan dijelaskan agar alur hubungan dua atau lebih variabel dalam penelitian dapat dicari dan analisis”.

Selanjutnya menurut Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik (2015:50) “Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Komponen dimaksud penting dalam menarik kesimpulan atau inferensi suatu penelitian”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2017:64) “Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Kemudian menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2015:117) “Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena sistematis”.

Melalui pemaparan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan variabel penelitian adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian dalam sebuah penelitian.

Adapun teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Ayat 1 Pasal (1) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2019:148) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Kemudian Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Hardiansyah (2018:15) “Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan publik tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas pelayanan dalam bentuk pelayanan administratif, barang dan jasa yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berlandaskan pada sistem, prosedur, dan metode tertentu.

2.1.1.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Menurut Bharat dalam Deddy Mulyadi (2018:195), ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*Goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) Buku III (dalam Hardiansyah 2004:185) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga negara. Penyediaan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan,

seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2.1.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyedia pelayanan publik harus memiliki suatu standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar masyarakat dapat mengetahui mengenai proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan. Standar pelayanan publik merujuk pada suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyedia layanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Komponen standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah (dokumen, barang atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan standar operasional prosedur.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan pada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dana atau produk administrasi yang diberikan dan

diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

6. Penanganan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, *Short Message Service* (SMS), portal pengaduan dalam *website* dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

2.1.2 Efektivitas Kerja

Sebelum peneliti membahas lebih lanjut lagi tentang penelitian ini, maka terlebih dahulu peneliti akan membahas tentang teori efektivitas kerja berikut peneliti sajikan beberapa pendapat ahli tentang efektivitas kerja.

2.1.2.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Bungkaes H. R (2013:45) “Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis dan praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan efektivitas. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum.”

Selanjutnya menurut Siti Nur Kholisa (2012:57) “Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting dalam organisasi, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, yang menyangkut jawaban atas pertanyaan “sejauh mana sesuatu telah direncanakan

untuk mencapai suatu tujuan yang telah dicapai”. Secara umum, keefektifan dihubungkan dengan pencapaian sasaran yang telah ditentukan atau dibandingkan hasil nyata dengan hasil ideal.

Kemudian menurut M. Richard Steer (2015:203) “Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Setiap organisasi didirikan atau dibentuk untuk mengejar efektivitas, karena eksistensi dan pertumbuhan yang bersangkutan dapat mengemban misi dan melaksanakan tugasnya dengan tingkat ketangguhan yang tinggi. Proses kerja sama sekelompok orang mencapai tujuan diperlukan organisasi sebagai wadahnya, dan untuk menggerakkan kerja sama tersebut diperlukan manajemen”.

Menurut Ravianto (2014:11), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas mengenai efektivitas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh organisasi pemerintahan, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2.1.2.2 Efektivitas Kerja

Menurut Moh Prabu Tika (2010:129) Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program atau misi dari

suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah ditetapkan. Efektivitas pekerjaan merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Menurut Tangkilisan dan Ni Luh Bakti Mesha Murti (2013:1-2) menyatakan bahwa “Efektivitas kerja pegawai adalah keseimbangan atau pendekatan optimal dalam mencapai tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia. Efektivitas menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal”.

Selanjutnya menurut Namawi Hadari (2015:76) efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung suatu efek/akibat yang dikehendaki kalau seseorang melakukan sesuatu yang memang dikehendakinya maka seseorang itu dikatakan efektif jika menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana dikehendakinya.

Sedangkan menurut Kusdi (2015:94) menjelaskan efektivitas kerja adalah sejauh mana organisasi mencapai berbagai sasaran (jangka pendek) dan tujuan (jangka panjang) yang telah ditetapkan, dimana penetapan sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan itu mencerminkan konstituen strategis, kepentingan subjektif penilai, dan tahap pertumbuhan organisasi.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Menurut Tangkilisan (2013:129) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi adalah sebagai berikut:

a. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

b. Tugas

Bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada karyawan/pegawai.

c. Produktivitas

Seorang karyawan mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.

d. Motivasi

Manajer dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi karyawan untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

e. Evaluasi kerja

Manajer memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya bawahan harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi apakah terlaksana baik atau tidak.

f. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja karyawan dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

g. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang karyawan sewaktu bekerja.

h. Perlengkapan dan fasilitas

Adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Fasilitas yang kurang lengkap akan mempengaruhi kelancaran karyawan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

2.1.2.4 Indikator Efektivitas Kerja

Menurut Admosoeparto, K (2016:55) menyebutkan tolak ukur yang dapat dijadikan sebagai indikator efektivitas kerja adalah sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi berupa peningkatan profit, kualitas dan kuantitas pelayanan. Setiap individu harus dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan sehingga tercapai efektivitas kerja yang optimal.

b. Kualitas Kerja

Kualitas kerja berhubungan dengan kualitas hasil pekerjaan yang diberikan karyawan terhadap perusahaan/atas. Dimana kualitas kerja juga merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan pekerjaan.

c. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan pada saat kondisi normal. Hal ini didapat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

d. Tepat Waktu

Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta mencapai sasaran yang telah dicapai. Hal ini dilakukan untuk mengurangi biaya yang timbul. Setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin dengan cara datang tepat waktu dan berusaha menyelesaikan tugas sebaiknya yang telah ditetapkan melalui kebijakan perusahaan.

e. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah faktor yang berhubungan langsung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi. Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan di organisasi. Tingkat rasa puas individu, bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal, dari bermacam aspek situasi pekerjaan dan organisasi mereka berada.

Kemudian Indikator efektivitas kerja menurut Melayu S.P Hasibuan (2016:132) yaitu:

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

c. Pemanfaatan waktu

Pemanfaatan waktu merupakan penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

2.1.3 Pegawai

Pegawai sebagai salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi. Menurut Masdiasmo (2011:13), pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya), “Negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi pegawai negeri sipil adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara.

Menurut Kasmir (2019:212) mengatakan bahwa “Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan pegawai yang bekerja di lingkungan pemerintah, di lingkungan kementerian maupun di pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota.” Selanjutnya menurut Sri Hartini (2017:33) mengatakan bahwa “Pegawai Negeri Sipil adalah pegawai yang bekerja pada pemerintahan atau negara.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas mengenai pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan usaha dengan mendapatkan gaji atau upah.

2.1 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono 2018:60) mengemukakan bahwa “Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Jadi, dengan demikian maka kerangka pikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseuruhan dari penelitian yang akan dilakukan”.

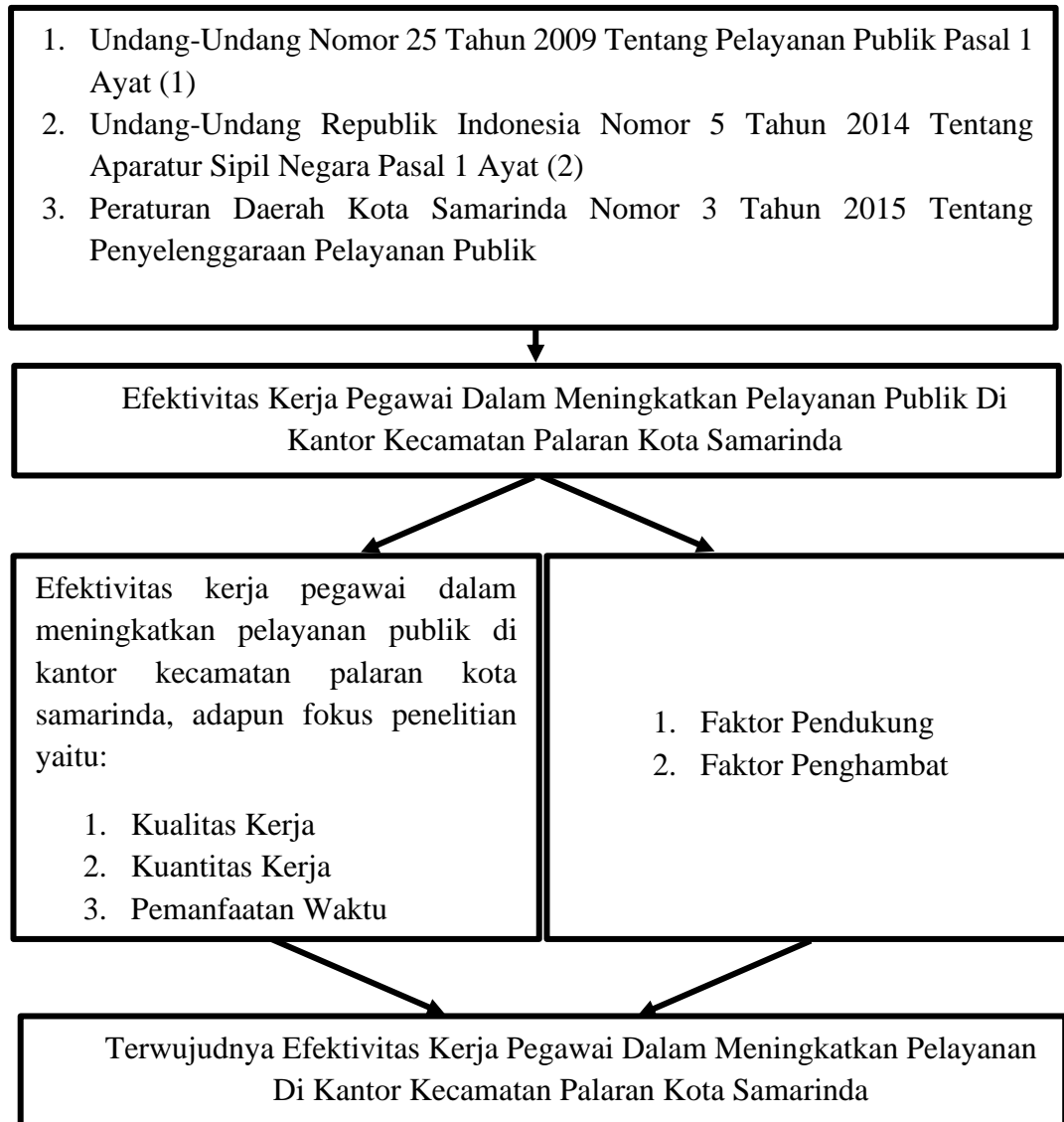
Menurut Sugiyono (2018:60) “Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independent dan dependen”.

Selanjutnya menurut Sapto Haryoko dalam Sugiyono (2017:60) “Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti”.

Dengan demikian, maka kerangka pikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, dimana sebuah pemahaman yang berbentuk teori menjadi pondasi bagi pemikiran yang akan dilakukan peneliti.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi kerangka pikir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber : Disusun Oleh Peneliti (2025)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Pada umumnya suatu kegiatan terlebih dahulu diadakan sesuai dengan perencanaan karena dengan adanya perencanaan yang tersusun sistematis diharapkan akan memudahkan tercapainya suatu tahapan-tahapan yang jelas dan konkrit dalam proses kegiatan yang tersedia dalam tahapan-tahapan mulai dari awal sampai dengan selesai penelitian ini.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun, dimana penelitian dilakukan. Kemudian menurut Sugiyono yang dikutip Andi Prastowo (2016:47) menjelaskan bahwa “Jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan”.

Sedangkan menurut Warul Walidin (2015:130) menjelaskan bahwa “Waktu setiap kegiatan selalu berbeda dalam suatu tahap-tahap waktu yang berkesinambungan. Seorang peneliti harus memperhatikan waktu dan urutan kesinambungan dari kegiatan, atau hanya memperhatikan kegiatan tersebut dalam satu jangka waktu tertentu saja dan tidak secara keseluruhan”.

Berdasarkan teori yang dijelaskan para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa jadwal penelitian adalah berisi tahapan waktu penelitian dalam bentuk tanggal, bulan, tahun. Adapun jadwal penelitian atau tahapan penelitian ini ditentukan dalam tanggal, bulan, tahun serta penjelasan kegiatan dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Penelitian Tahun 2022-2025							
		Sept 2022	Okt 2022	Nov 2022	Juni 2023	Juli 2023	Agust 2023	Mei 2025	Juni 2025
1.	Observasi								
2.	Pengajuan Judul								
3.	Penyusunan proposal								
4.	Seminar Proposal								
5.	Penelitian								
6.	Seminar Hasil								
7.	Pendadaran								

Sumber : Disusun oleh peneliti (2025)

3.2 Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul yang telah ditentukan, maka metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode kualitatif. Namun, sebelumnya peneliti akan mengemukakan tentang beberapa pengertian penelitian kualitatif menurut para ahli.

Menurut Sugiyono (2015:347) “Penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/enterpreatif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan nya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai eksperimen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif telah menekankan makna dari generalisasi.

Selanjutnya menurut Denzim & Lincoln yang dikutip Wirul Walidin (2015:76) menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif tidak memperkenalkan perlakuan (*treatment*), atau manipulasi variabel atau memaksakan definisi operasional peneliti mengenai variabel-variabel pada peserta penelitian. Sebaliknya, penelitian kualitatif membiarkan sebuah makna muncul dari partisipan-

partisipan itu sendiri. Penelitian ini sifatnya lebih fleksibel sehingga dapat disesuaikan dengan perkembangan penelitian”.

Selanjutnya menurut pendapat Davit William dalam Lexy J. Moleong (2018:5) menjelaskan bahwa “Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah atau dalam pengertiannya, penelitian kualitatif yakni penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara *holistic* (utuh) dan dalam bentuk kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2014:13) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi”.

Berdasarkan penjelasan beberapa teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian merupakan penentuan tipe atau jenis penelitian yang akan digunakan untuk menyelidiki, menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena atau masalah. Maka jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, penelitian ini merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan

atau menjelaskan fenomena yang terjadi saat ini tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3.3 Lokasi Penelitian

Sebuah penelitian perlu menentukan lokasi penelitian berikut beberapa teori dalam menafsirkan lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2014:381) menyatakan bahwa “Perlu dikemukakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan dilakukan. Misalnya disekolahan, diperusahaan, dilembaga pemerintah, dijalan, dirumah dan lain-lain”. Selanjutnya menurut Wiratna Sujaraweni (2014:73) “Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”. Dalam melakukan penelitian, maka perlu di tentukan lokasi penelitian yang digunakan selama melakukan penelitian.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2018:128) mengatakan “Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori *substantive* dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijalankan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian”.

Dari penjelasan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian adalah tempat dimana penentuan lokasi penelitian akan dilakukan, maka sesuai dengan judul skripsi maka pada penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Palaran, yang beralamat di Jalan Ampera, RT. 46. Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, 75256.

3.4 Definisi Konseptional

Definisi konseptional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain, yang mana berisi formulasi atau pengertian tentang variabel penelitian yang didasarkan pada berbagai teori, konsep, definisi maupun proposisi yang dikutip sebelumnya dalam sub-bab teori dan konsep. Sebelum peneliti mengemukakan konsep dalam penelitian ini, maka perlu untuk mengutip beberapa pendapat para ahli tentang definisi konsep sebagai berikut:

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2017:18), “Definisi konsep merupakan secara mudah bisa dipahami sebagai definisi yang ditemukan dikamus (*Dictionary Definition*). Sebagai contoh kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mempengaruhi para pengikutnya agar mau melakukan apa yang menjadi kemampuan pemimpin tersebut”.

Selanjutnya menurut Lexy J. Moleong (2018:6), “Konsep dalam penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi motivasi, tindakan, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Sedangkan menurut Riduwan (2014:36) mengatakan “Definisi konseptional adalah anggapan dalam penelitian sebagai landasan teori dan pemikiran yang digunakan dalam penelitian, yang mana semua hasil, kesimpulan dan kebenarannya diterima oleh peneliti”.

Berdasarkan beberapa teori yang dijelaskan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan definisi konsepsional merupakan konsep yang dibentuk oleh peneliti tentang subjek penelitian terhadap diri dan lingkungannya terhadap fenomena atau kejadian yang menjadi realitas sosial yang akan diteliti. Dari berbagai definisi yang diberikan para ahli, adapun definisi konsepsional yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah efektivitas kerja yang dilakukan oleh pegawai dalam meningkatkan pelayanan dan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai khususnya di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

3.5 Fokus Penelitian

Suatu penelitian berjalan dengan baik dan jelas yang akan diteliti, maka peneliti menetapkan fokus penelitian agar penelitian pada suatu masalah yang ingin diteliti lebih dalam sehingga dijadikan sebagai fokus penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:207), “Pembatasan masalah dan topik dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, *urgensi*, dan *feasibility* masalah yang akan dipecahkan, selain itu juga faktor keterbatasan tenaga, dana, dan waktu. Suatu masalah dikatakan penting apabila masalah tersebut tidak dipecahkan melalui penelitian, maka akan semakin menimbulkan masalah baru”.

Selanjutnya menurut Lexy Moleong (2016:97) mengatakan bahwa “Fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan kepustakaan lainnya. Dan di dalam fokus penelitian, peneliti memiliki batasan dalam sebuah penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada obyek atau situasi sosial, sehingga dengan pembatasan tersebut akan

mempermudah penelitian dalam pengelolaan data yang kemudian menjadi kesimpulan”.

Dari penjelasan para ahli diatas peneliti memahami dan menyimpulkan bahwa fokus penelitian adalah sebuah pembatasan atau penentuan konsentrasi yang berisi pokok suatu masalah. Untuk membatasi dan mempertegas dari ruang lingkup serta objek yang diteliti atau untuk memberikan jawaban rumusan masalah. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu :

- 1) Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.
 - a) Kualitas kerja,
 - b) Kuantitas kerja
 - c) Pemanfaatan waktu.
- 2) Faktor pendukung dan faktor penghambat.

3.6 Sumber Data

Sumber data merupakan informasi yang digunakan dalam penelitian, ketepatan dalam proses menentukan sumber data dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya sebuah penelitian terkait informasi atau data yang akan diperoleh dalam sebuah penelitian. Sebelum peneliti menentukan sumber data dalam penelitian ini terlebih dahulu peneliti mengutip beberapa teori yang relevan dengan sumber data atau informasi yang akan diteliti.

Menurut Sri Hartini dan Ismali Nurdin (2019:11), “Sumber data adalah pihak-pihak yang akan diamati dan digali informasinya dan dipandang layak mengetahui

tentang situasi sosial yang diamati. Sampel sumber data dilakukan secara *purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:367) “Pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen”.

3.6.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui responden dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket. Sasaran data pada data primer yaitu data yang ditemukan langsung oleh peneliti di lapangan.

Menurut Sugiyono (2016:82) “Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Selanjutnya menurut Nanang Martono (2015:65) berpendapat bahwa “Data primer didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian melalui informan atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung”.

Menurut Sugiyono (2020:25) “Informan kunci (*key informant*) adalah orang yang memiliki kekuasaan, pengetahuan umum dan mau membukakan pintu kepada peneliti untuk bisa menjelajahi semua objek yang diteliti”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:25) “Informan adalah seseorang yang memiliki kompetensi pada bidang tertentu pada objek yang akan diteliti”. Untuk mengetahui *key informant* peneliti menggunakan teknik *purposive Sampling*.

Menurut Sugiyono (2015:368) “*Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti”.

Kemudian untuk menentukan informan peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2015:368) “*Accidental Sampling* adalah teknik untuk memilih informan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data.

Adapun *key informant* dan informan dalam penelitian ini yang dimaksudkan untuk dapat menarik sebanyak-banyaknya informasi mengenai efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan Palaran Kota Samarinda, yaitu sebagai berikut:

1. *Key informant* dalam penelitian ini yaitu bapak Herman Abdul Syukur, A.Md selaku Kepala seksi bagian umum dan kepegawaian
2. Informan yang terdiri dari:
 - a. Bapak Hapid Muslihun, S. Sos selaku Kasi pelayanan umum bapak
 - b. Ibu Pilipina selaku staf dispenduk capil
 - c. Ibu Suhartini selaku staf ekonomi dan pembangunan
 - d. Masyarakat :
 1. Lathifah Eni selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP
 2. Bapak Sudarno selaku masyarakat yang sedang mengurus Kartu keluarga
 3. Rini Dwi selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data kedua dan data pendukung setelah sumber data primer. Menurut Sekaran & Bougie (2016:116), Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan oleh orang lain selain pengguna. Sumber umum meliputi sensus, catatan organisasi, dan data yang dikumpulkan melalui metodologi kualitatif.

Selanjutnya menurut Husein Umar (2013:42) “Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain dan biasanya sudah tersedia dalam bentuk publikasi, dokumen, atau laporan, dan dapat digunakan oleh peneliti untuk tujuan yang berbeda dari tujuan pengumpulan awal data tersebut”.

Menurut Sugiyono (2021:225) “Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan”.

Data sekunder merupakan hal penting untuk mendapatkan atau mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini. Informasi yang terkait dalam penelitian ini di dapatkan melalui literatur buku, jurnal, artikel, yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memecahkan suatu permasalahan secara tuntas dan baik diperlukan sejumlah data yang valid. Sedangkan untuk mendapatkan data tersebut perlu digunakan teknik pengumpulan data. Dalam rencana penelitian ini digunakan

beberapa metode atau teknik pengumpulan data. Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.

Menurut Lexy J. Moleong (2014:58) “Teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan”. Kemudian menurut Sugiono (2018:224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan”.

Sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

Menurut Nasution (2014:309) menyatakan bahwa “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataannya yang diperoleh melalui observasi”. Selanjutnya menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2020:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan

psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

Kemudian menurut Sugiyono (2015:204) “Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek”. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang di amati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan yang cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan yang diteliti, digunakan untuk merekam data-data primer berupa peristiwa atau situasi sosial tertentu pada lokasi penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

Menurut Esterberg (dalam sugiyono 2019:304) mendefinisikan “Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Selanjutnya menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:55) “Wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung”, Kemudian menurut Sugiyono (2018:188) menyatakan bahwa “Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti diberi tugas

melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai”.

Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa wawancara adalah sebuah proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan berkomunikasi langsung dan melakukan tanya jawab kepada *key informant* dan informan untuk mendapatkan keterangan dan informasi dalam mengumpulkan data melalui wawancara ini, peneliti melakukan berdasarkan fokus yang telah ditentukan melalui instrumen pedoman wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan sesi dokumentasi foto bersama informan yang diwawancarai dan sarana prasarana yang mendukung dan berkaitan erat dengan fokus penelitian.

Menurut Burhan Bungin (2014:124), “Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Untuk mendapatkan pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data seperti foto atau gambar, penggunaan ini dapat dijadikan bahan untuk mengecek kesesuaian data dan merupakan bahan utama dalam penelitian”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:329) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang

dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah”.

Kemudian Menurut Guba dan Lincoln dalam Lexy J Moeleong (2018:216) mengatakan bahwa “dokumentasi ialah setiap bahan tertulis maupun film”.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dokumentasi merupakan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen bisa berbentuk tertulis, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.8 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Penelitian ini akan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Menurut Bogdan (2015:334) menyatakan bahwa “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain”.

Selanjutnya menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015:246) “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Aktivitas dalam analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, model interaktif menurut Milles dan Huberman sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah melakukan pengumpulan data yang diperoleh di lapangan baik berupa catatan di lapangan, gambar, dokumen, dan lainnya di periksa kembali, di atur kemudian di urutkan.

2. Reduksi Data

Hasil penelitian dari lapangan sebagai bahan mentah dirangkum, direduksi kemudian disusun supaya lebih sistematis, yang difokuskan pada pokok-pokok dari hasil penelitian yang disusun secara sistematis untuk mempermudah penelitian didalam mencari kembali data yang diperoleh apabila diperlukan kembali. Dari data tersebut peneliti membuat catatan atau rangkaian yang disusun secara sistematis.

3. Penyajian Data

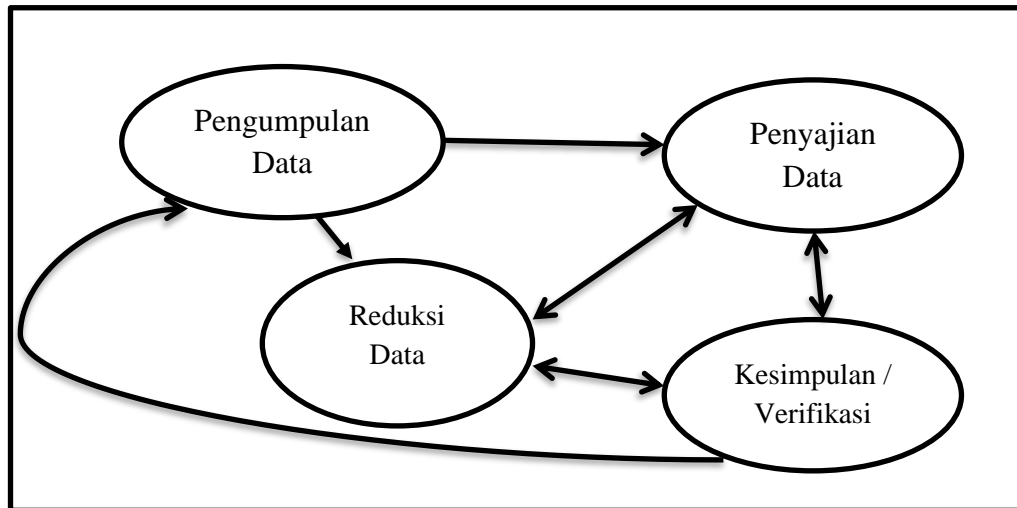
Penyajian data ini membantu peneliti untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Data

Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, kemudian peneliti mencari makna dari hasil penelitian atau dari hasil yang terkumpul. Peneliti berusaha untuk mencari pola hubungan serta hal-hal yang sering timbul.

Dari hasil penelitian atau data yang diperoleh peneliti membuat kesimpulan-kesimpulan kemudian di verifikasi, simpulan tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1.

Gambar 3.1
Analisis Data Model Interaktif



Sumber data: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2015:247)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Samarinda berdasarkan Geografis Kota Samarinda merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Kutai Kartanegara. Kota Samarinda berdasarkan hasil data konsolidasi bersih (DKB) yang dirilis oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) pada tahun 2024 tercatat sekitar 868.499 jiwa yang merupakan sekitar 21,5% dari total penduduk Provinsi Kalimantan Timur yang berjumlah 4,01 juta jiwa. Kepadatan penduduk 1.163 jiwa/km².

Kota Samarinda dibagi menjadi 10 Kecamatan dan 59 Kelurahan yang terdiri dari Kecamatan Loa Janan Ilir, Samarinda Kota, Samarinda Utara, Sungai Pinang, Samarinda Ulu, Sungai Kunjang, Sambutan, Samarinda Ilir Samarinda Seberang dan Palaran.

Pembentukan kecamatan palaran di kota Samarinda, merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengelola wilayah secara lebih efektif seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan ekonomi. Pada awalnya, wilayah ini merupakan bagian dari kecamatan samarinda seberang. Namun pertimbangan administratif dan kebutuhan pelayanan publik, maka pada tanggal 1 Maret 1969, melalui surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat I provinsi kalimantan timur wilayah administratif kota samarinda dimekarkan dan ditambah dengan empat kecamatan baru, salah satunya adalah kecamatan palaran.

Pada saat ini berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), Palaran mengkoordinasikan lima Kelurahan, yaitu Kelurahan Bantuas, Kelurahan Bukuan, Kelurahan Handil Bakti, Kelurahan Simpang Pasir, Kelurahan Rawa. Kecamatan Palaran saat ini memiliki luas wilayah kurang lebih sebesar 242,29 km² dengan jumlah penduduk 67.609 jiwa yang terdiri dari 12.761 kepala keluarga (KK) dengan jumlah laki-laki 34.751 jiwa dan perempuan berjumlah 32.858 jiwa.

4.1.1 Kondisi Geografis

Kecamatan Palaran merupakan salah satu kecamatan dari 10 kecamatan yang ada di kota Samarinda yang memiliki luas wilayah kurang lebih sebesar 242,29 km persegi. Secara administratif, Kecamatan Palaran terdiri dari 5 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 67.609 jiwa.

Kecamatan Palaran mempunyai batas-batas wilayah antara lain sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Mahakam
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sanga-sanga
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Seberang
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Mahakam

4.1.2 Kondisi Demografis

Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah Kecamatan Palaran selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap, berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda telah didapatkan hasil

jumlah penduduk Kecamatan Palaran tahun 2024 sebanyak 67.609 jiwa yang terdiri 5 Kelurahan di Kecamatan Palaran yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk

No	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Laki-laki	34.751
2	Perempuan	32.858
Jumlah		67.609

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 4.1, dapat dilihat data jumlah penduduk pada tahun 2024 sebanyak 67.609 jiwa dengan rincian penduduk laki-laki sebanyak 34.751 jiwa sedangkan penduduk perempuan sebanyak 32.858 jiwa.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengumpulan data yang di lakukan di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda menurut usia bahwa di kecamatan palaran dapat dilihat mayoritas penduduk tertinggi berada pada usia 19-24 dan selanjutnya ada di usia 25-55 tahun kemudian penduduk pada tingkat terendah berada pada usia >80 dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia

No	Usia	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	0-6 Tahun	10.862
2	7-12 Tahun	9.658
3	13-18 Tahun	11.504
4	19-24 Tahun	16.075
5	25-55 Tahun	13.974
6	56-79 Tahun	4.212
7	>80 Tahun	1.324
Jumlah		67.609

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 4.2, dapat dilihat data jumlah penduduk menurut usia pada tahun 2024 berjumlah 67.609 jiwa dengan rincian usia 0 sampai 6 tahun berjumlah 10.862 jiwa, selanjutnya 7 sampai 12 tahun berjumlah 9.658 jiwa, usia 13 sampai 18 tahun berjumlah 11.504 jiwa, usia 19 sampai 24 tahun berjumlah 16.075 jiwa, usia 25 sampai 55 tahun berjumlah 13.974 jiwa, usia 56 sampai 79 berjumlah 4.212 jiwa, dan usia diatas 80 tahun berjumlah 1.324 jiwa.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda, diketahui bahwa penduduk di Kecamatan Palaran mayoritas yang beragama Islam, disusul oleh pemeluk agama Katolik. dan penduduk menurut agama pada tingkat terendah tersebut adalah Buddha yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Agama

No	Agama	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Islam	61.693
2	Katholik	1.580
3	Protestan	4.249
4	Hindu	56
5.	Budha	20
6.	Lainnya	11
Jumlah		67.609

Sumber : Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 4.3, dapat dilihat data jumlah penduduk menurut agama pada tahun 2024 berjumlah 67.609 jiwa dengan rincian penduduk pemeluk agama Islam berjumlah 61.693 jiwa, pemeluk agama Katolik 1.580 jiwa, pemeluk agama Protestan 4.249 jiwa, pemeluk agama Hindu 56 jiwa dan terakhir pemeluk agama Buddha sebanyak 20 jiwa.

4.1.3 Mata Pencarian

Mata pencarian adalah pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda telah didapatkan hasil jumlah penduduk berdasarkan mata pencarian tingkat tertinggi adalah petani dan tingkat terendahnya adalah ABRI yang dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian

No	Mata Pencarian	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Petani	8.574
2	Nelayan	2.369
3	Pengusaha sedang/besar	2.970
4	Pengrajin industri kecil	367
5	Buruh industry	930
6	Buruh bangunan	7.951
7	Buruh pertambangan	916
8	Buruh perkebunan	1.432
9	Pedagang	6.840
10	Pengangkut	2.035
11	Pegawai Negeri Sipil	1.273
12	ABRI	96
13	Pensiun (ABRI/PNS)	245
14	Peternak sapi biasa	468
15	Lain-lain	8.980
Jumlah		45.446

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.4, jumlah penduduk Kecamatan Palaran pada tahun 2024 yang dikelompokkan menurut mata pencarian mencapai total 49.406 jiwa. Dari jumlah tersebut, mayoritas penduduk bekerja sebagai petani sebanyak 8.574 jiwa, disusul oleh buruh bangunan sebanyak 7.951 jiwa, dan kelompok yang bekerja di sektor "lain-lain" sebanyak 8.980 jiwa. Sektor perdagangan juga memiliki jumlah yang cukup besar yaitu 6.840 jiwa, sedangkan nelayan tercatat sebanyak 2.369 jiwa.

Selanjutnya, jumlah penduduk yang berprofesi sebagai pengusaha sedang/besar sebanyak 2.970 jiwa, pengangkut 2.035 jiwa, dan buruh perkebunan 1.432 jiwa. Sementara itu, buruh industri berjumlah 930 jiwa, buruh pertambangan 916 jiwa, dan pengrajin industri kecil sebanyak 367 jiwa.

4.1.4 Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang diperhatikan dalam perkembangan penduduk di kecamatan palaran. Dalam monografi kantor kecamatan palaran mengungkapkan bahwa dapat dilihat mayoritas pendidikan paling tinggi berada pada tingkat SLTP/SMP. Di sisi lain, jumlah penduduk yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi cenderung lebih sedikit, dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Belum sekolah	8.118
2	Tidak tamat sekolah	5.296
3	Tamat SD/ sederajat	4.891
4	Tamat SLTP/ sederajat	19.398
5	Tamat STA/ sederajat	17.323
6	Tamat akademik/ sederajat	8.348
7	Tamat perguruan tinggi	4.235
Jumlah		67.609

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.5, jumlah penduduk Kecamatan Palaran pada tahun 2024 menurut tingkat pendidikan adalah sebanyak 67.609 jiwa. Dari jumlah tersebut, penduduk yang belum sekolah tercatat sebanyak 8.118 jiwa, sedangkan penduduk yang tidak tamat sekolah sebanyak 5.296 jiwa.

Jumlah penduduk yang telah menyelesaikan pendidikan setingkat SD/ sederajat sebanyak 4.891 jiwa, dan yang tamat SLTP/ sederajat sebanyak 19.398 jiwa, merupakan kelompok terbanyak dalam klasifikasi tingkat pendidikan.

Selanjutnya, penduduk yang tamat STA/ sederajat berjumlah 17.323 jiwa, sedangkan yang tamat akademik/ sederajat tercatat sebanyak 8.348 jiwa. Adapun penduduk yang menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi adalah sebanyak 4.235 jiwa.

4.1.5 Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat atau benda yang bergerak, sedangkan prasarana adalah fasilitas penunjang yang tidak bergerak keduanya saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat sarana dan prasarana di kecamatan ini dapat dilihat jumlah yang lebih banyak adalah toko atau kios yang dibutuhkan untuk Kecamatan Palaran untuk berbelanja, dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Jumlah Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (unit)
1	Kelurahan	5
2	Koperasi	89
3	Toko/kios/warung	884
4	Bank	6
5	TK	15
6	SD	27
7	Madrasah Ibtidaiyah	3
8	SD Swasta Islam	3
9	SMP	9
10	Madrasah Tsanawiyah Negeri	3
11	SMA	3
12	Madrasah Aliyah Ma'arif NU	1
13	SMA swasta umum	1
14	SMK	3
15	Masjid	33

Bersambung.....

Sambungan.

16	Surau/mushola	111
17	Gereja	21
18	Kanisah atau Sinagoge	1
19	Pura	4
20	Rumah Bersalin BKIA	10
21	Puskesmas	3
22	Klinik Keluarga Berencana KKB	6
Jumlah		1.228

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.6, jumlah sarana dan prasarana yang terdapat di Kecamatan Palaran pada tahun 2024 mencapai total 1.228 unit. Jumlah ini mencakup berbagai fasilitas umum yang tersebar di seluruh wilayah kecamatan.

Fasilitas ekonomi seperti toko/kios/warung merupakan yang terbanyak, yaitu sebanyak 884 unit, diikuti oleh surau/mushola sebanyak 111 unit, dan masjid sebanyak 33 unit. Adapun koperasi tercatat sebanyak 89 unit, serta terdapat 6 unit bank yang menunjang aktivitas perekonomian masyarakat.

Di bidang pendidikan, tersedia berbagai satuan pendidikan mulai dari TK (15 unit), SD (27 unit), hingga SMP (9 unit) dan SMA/SMK masing-masing 3 unit. Madrasah pun tersedia seperti Madrasah Ibtidaiyah (3 unit), Tsanawiyah Negeri (3 unit), dan Aliyah Ma'arif NU (3 unit).

Dalam hal fasilitas keagamaan, selain masjid dan surau/mushola, juga terdapat gereja (21 unit), kanisah atau sinagoge (1 unit), dan pura (4 unit). Ini mencerminkan keragaman kehidupan beragama di Kecamatan Palaran. Fasilitas kesehatan juga tersedia seperti rumah bersalin BKIA (10 unit), puskesmas (3 unit), dan keluarga berencana KB (6 unit), yang mendukung pelayanan kesehatan dasar masyarakat.

4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan, menetapkan peraturan walikota tentang penjabaran tugas, fungsi dan tata kerja kecamatan. Pada Pasal (2) menjelaskan, organisasi kecamatan merupakan unsur pelaksana teknis kewilayahan dalam Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Kemudian pada pasal (3) menjelaskan Organisasi Kecamatan dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal (2) mempunyai fungsi:

- a. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam upaya mendorong peran serta masyarakat untuk ikut mensukseskan perencanaan pembangunan di lingkup kecamatan, sekaligus melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.
- b. Pengkoordinasian Upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dan penerapan serta penegakan peraturan perundang-undangan dengan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) terkait dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- c. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum baik dengan pihak swasta maupun dengan instansi terkait.

- d. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan dengan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan instansi vertikal agar bersinergis.
- e. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan dalam Upaya memberikan bimbingan, *supervise*, fasilitasi dan konsultasi serta pengawasan tertib administrasi pemerintahan Kelurahan.
- f. Pelaksanaan pelayanan masyarakat baik sesuai ruang lingkup tugasnya maupun tugas yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Kecamatan dalam upaya percepatan pencapaian standar pelayanan maksimal.
- g. Pelaporan pelaksanaan tugas secara periodik dan tepat waktu kepada Walikota melalui sekda secara berjenjang.

4.1.7 Visi dan Misi Pelayanan di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

1. Visi Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Terwujudnya pelayanan yang profesional, cepat, tepat, akuntabel, dan transparansi sesuai prosedur demi mencapai masyarakat yang partisipatif.

2. Misi Kecamatan Palaran Kota Samarinda

- a. Mewujudkan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil, guna dengan cara mengedepankan kualitas pelayanan publik
- b. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan SDM dan teknologi informasi di kecamatan palaran.
- c. Menciptakan suasana yang nyaman dengan senyum, salam sapa di ruang pelayanan dan ruang tunggu.

- d. Mewujudkan masyarakat yang partisipatif.
- e. Meningkatkan fungsi dan peran kelurahan sebagai mitra kecamatan palaran.

Dapat dilihat pada tabel 4.7 jumlah pegawai pada kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Tabel 4.7 Jumlah Pegawai Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

No	Nama	Jabatan
1	Muhammad Dahlan, S.STP., M.Si	Camat
2	Hera Hermawan, S.STP	Sekretaris Camat
3	Rusdiansyah, SE	Kasi Tata Pem Dan Trantib
4	Rudi Aries, SE., M.Si	Kasi Kesra
5	Hapid Muslihun, S.Sos	Kasi Pelayanan Umum
6	Ruliansyah	Kasi DLH
7	Sri Rahayu Yulianti, SE	Staf Keuangan Dan Program
8	Dino Ashari, M.Si	Kasi Ekobang
9	Suhartini	Staf Ekonomi Dan Pembangunan
10	Herman Abdul Syukur, A.Md	Kasubbag Umum Dan Kepegawaian
11	Wagiyem	Staf Program Dan Keuangan
12	Cheryansyah	Staf Pemerintahan
13	Salbiah	Staf Bagian Umum Dan Kepegawaian
14	Dina Apriani, S.Kom	Staf Bagian Umum Dan Kepegawaian
15	Yatim Wakidi	Satpol PP
16	Syamsir	Staf Dispenduk Capil
17	Pilipina	Staf Dispenduk Capil
18	Sayid Gunawan	Satpol PP
19	Aminah	Satpol PP
20	Nurmaya Sartika, A.Md	Satpol PP
21	Masran	Satpol PP
22	Aziz	Satpol PP
23	Norhansyah	Satpol PP
24	Siti Winarti	Satpol PP
25	Mujiono	Satpol PP
26	Mahdalena	Satpol PP
27	Rita Ari Supriadi	Satpol PP

Bersambung.....

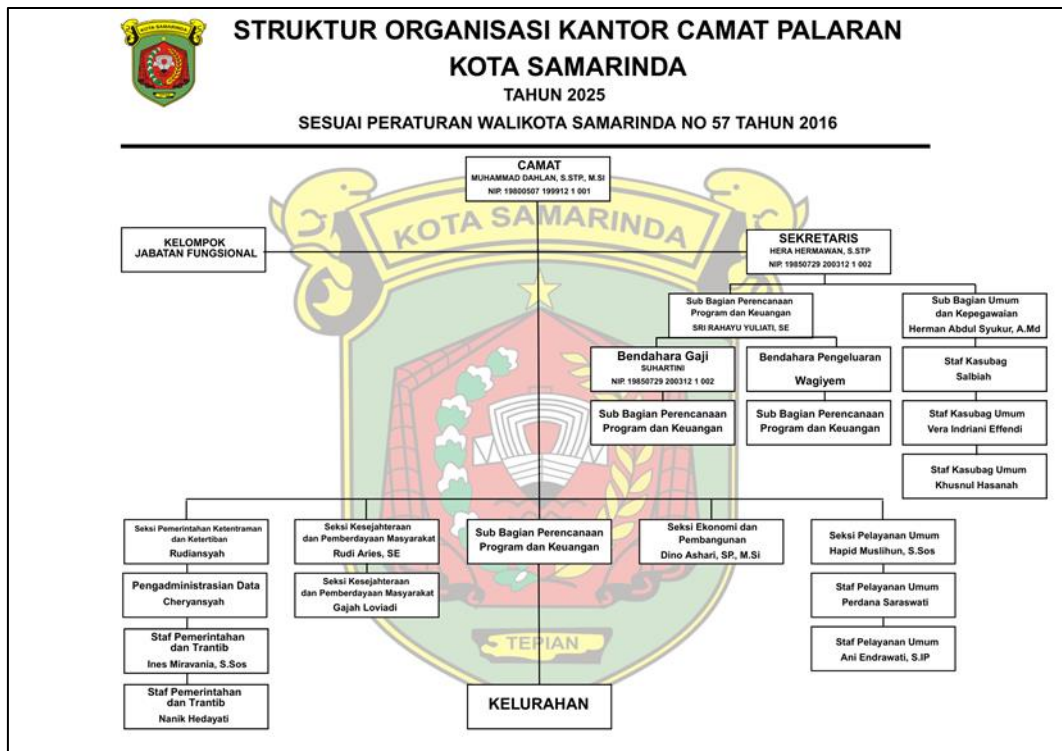
Sambungan.

28	Minarti Aurini	Satpol PP
29	Dwi Kurniawan	Satpol PP
30	Riko Alviqi	Satpol PP
31	Rosikin	Staf Bag Program Dan Keuangan
32	Arif Padilah	Staf Ekonomi Dan Pembangunan
33	Vera Indriani Effendi	Staf Bagian Umum Dan Kepegawaian
34	Nani Hedayati	Staf Pemerintahan
35	Yeni Sukirman	Staf Ekonomi Dan Pembangunan
36	Wahyudi	Staf DLH
37	Perdana Saraswati	Staf Pelayanan Umum
38	Gajah Loviadi	Staf Kasi Kesra
39	Benny	Staf Program Dan Keuangan
40	Ani Endrawati, S.IP	Staf Pelayanan Umum
41	Ines Myravania, S.Sos	Staf Pemerintahan
42	Khusnul Hasanah	<i>Cleaning Service</i>
43	Rabiatul	<i>Cleaning Service</i>
44	Amir	Wakar
45	Ama Istirokha	Staf Bag Program Dan Keuangan

Sumber : Profil Kecamatan Palaran Tahun 2025

4.1.8 Struktur Organisasi Kecamatan Palaran Tahun 2025

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kecamatan Palaran



Sumber : Kantor Kecamatan Palaran Tahun 2025

4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka diperlukan persiapan untuk mendapatkan data yang akurat. Persiapan yang dilakukan antara lain dengan mencari dokumen-dokumen serta literatur pendukung, sehingga dapat menyusun garis besar penelitian. Pelaksanaan penelitian dalam rangka pengumpulan data dilakukan dengan teknik yang digunakan yaitu observasi dan wawancara secara langsung ke kantor kecamatan palaran kota Samarinda.

4.2.1 Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Kantor kecamatan palaran kota Samarinda memiliki jumlah pegawai sebanyak 45 orang dengan susunan organisasi mulai dari Camat, Sekretaris, Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup, Seksi Ekonomi Pembangunan, Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Pelayanan Umum, Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, hingga Sub Keuangan dan Program, Kantor Kecamatan Palaran juga menerapkan jam pelayanan yang dilakukan mulai dari senin sampai kamis pukul 08.15 sampai dengan 15.00 WITA dan Jumat pukul 08.15 sampai dengan 14.30 WITA.

Berdasarkan data yang didapatkan pelayanan yang diberikan oleh kecamatan palaran kota samarinda dengan standar operasional prosedur menjadikan pelayanan

disini efektif. Hal ini bisa diukur menggunakan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja dan pemanfaatan waktu.

4.2.1.1 Kualitas kerja

Berikut ini merupakan hasil wawancara tanggapan dari *key informant* dan informan mengenai efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda dengan mengajukan pertanyaan, sebagai berikut:

1. Bagaimana bapak/ibu memastikan bahwa pelayanan yang bapak/ibu berikan memenuhi standar kualitas yang diterapkan?

Berikut hasil wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda (*key informant*) mengatakan bahwa:

"Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Melalui SKM, dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar untuk melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan publik." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S.Sos sebagai kepala seksi pelayanan umum (informan), mengatakan:

"Kecamatan ini telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan dalam setiap pemberian pelayanan. Oleh karena itu, seluruh layanan yang kami berikan senantiasa disesuaikan dengan SOP yang telah ditetapkan. Kami juga berupaya untuk selalu mematuhi prosedur tersebut, bahkan jika memungkinkan, kami berusaha memberikan pelayanan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Harapannya, masyarakat dapat merasakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku Staff Dispendum Capil (informan), mengatakan: "Pertama-tama, dapat kami sampaikan bahwa kelengkapan berkas dari pemohon sudah lengkap. Seluruh dokumen yang diminta telah sesuai dengan persyaratan yang tercantum di loket pelayanan. Dengan demikian, tidak ada kekurangan berkas; semuanya telah dipenuhi oleh pemohon." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku Staff ekonomi dan pembangunan (informan), mengatakan:

"Apabila ditanyakan apakah pelayanan yang kami berikan telah memenuhi standar, maka dapat kami sampaikan bahwa pelayanan tersebut sudah sesuai. Kami senantiasa mengikuti standar yang telah ditetapkan di lingkungan kerja kami. Dengan demikian, sejauh ini seluruh aspek pelayanan yang kami laksanakan telah memenuhi ketentuan dan standar yang berlaku." (Wawancara, 03 Juni 2025).

2. Apa saja pelatihan atau pembekalan yang pernah bapak/ibu ikuti terkait pelayanan publik?

Berikut wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informant*), mengatakan:

"Sudah cukup lama. Terakhir kali mengikuti pelatihan Manajemen Risiko (MF). Dalam pelatihan tersebut, kami dibekali pengetahuan dan keterampilan untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan yang dapat terjadi di masa depan. Pelatihan tersebut berlangsung selama tiga hari penuh secara luring, yaitu pada tanggal 6 hingga 8 Mei." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S.Sos sebagai kepala seksi pelayanan umum (informan), mengatakan:

"Terakhir, mengikuti pelatihan publik yaitu Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) yang diselenggarakan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI). Pelatihan tersebut berlangsung cukup panjang, yaitu sekitar lima bulan. Selama pelatihan, kami dibekali berbagai materi terkait kepemimpinan, termasuk bagaimana mengelola tim, memberikan pelayanan publik yang optimal, serta diwajibkan untuk merancang dan

melaksanakan proyek perubahan di lingkungan kerja masing-masing." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku Staff Dispenduk Cakil (informan), mengatakan:

"Untuk pelatihan, memang sudah cukup lama. Saat itu, mengikuti pelatihan terkait pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pelatihan tersebut berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan, dan berlangsung selama kurang lebih tiga hari. Kegiatan pelatihan dilaksanakan secara luring (*offline*)." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku Staff ekonomi dan pembangunan (informan), mengatakan:

"Belum pernah mengikuti pelatihan yang berkaitan langsung dengan pelayanan, karena bukan petugas di bidang pelayanan. Saat ini bertugas di bagian ekonomi dan pembangunan. Namun demikian, cukup sering berada di unit pelayanan PATEN untuk membantu dalam menerima layanan dari masyarakat." (Wawancara, 03 Juni 2025).

3. Bagaimana bapak/ibu menanggapi keluhan atau kritik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?

Berikut wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informant*) mengatakan:

"Apabila terdapat masyarakat yang menyampaikan keluhan, kami akan terlebih dahulu mendengarkan keluhan tersebut dengan saksama. Setelah itu, kami berupaya mencari solusi terbaik agar permasalahan yang dihadapi dapat segera terselesaikan, sehingga masyarakat merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S.Sos sebagai kepala seksi pelayanan umum (informan), mengatakan:

"Terlebih dahulu menampung dan mendengarkan keluhan dari masyarakat, baik terkait keterlambatan maupun jika mereka merasa dipersulit dalam proses pelayanan. Setelah itu, kami melakukan koordinasi dengan bagian *front office*, mengingat dalam setiap layanan terdapat ketentuan dan

persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Sering kali, masyarakat datang tanpa membawa dokumen secara lengkap misalnya saat mengurus KTP atau Kartu Keluarga (KK) padahal dokumen tersebut merupakan syarat utama. Oleh karena itu, kami perlu menelusuri terlebih dahulu sumber permasalahannya, apakah berasal dari sisi petugas atau dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan layanan. Intinya, kami tetap merespons keluhan dengan baik terlebih dahulu, kemudian menindaklanjutinya sesuai prosedur yang berlaku." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku

Staff Dispenduk Capil (informan), mengatakan:

"Apabila terdapat warga yang merasa kurang puas terhadap pelayanan, biasanya kami segera melaporkannya kepada atasan di tingkat kecamatan. Hal ini dikarenakan kami tidak memiliki kewenangan untuk menangani permasalahan warga secara langsung, terutama yang berkaitan dengan data kependudukan. Oleh karena itu, warga biasanya kami arahkan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) agar dapat ditangani oleh pihak yang berwenang." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku

Staff ekonomi dan pembangunan (informan), mengatakan:

"Keluhan dari masyarakat memang cukup banyak, dan tidak jarang disampaikan dengan nada emosional. Hal tersebut wajar, mengingat setiap individu memiliki cara yang berbeda-beda dalam menyampaikan pendapat atau ketidakpuasan. Namun demikian, sebagai petugas di bagian pelayanan, kami harus tetap bersikap tenang dan sabar dalam merespons keluhan tersebut. Kesabaran merupakan salah satu kunci utama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat." (Wawancara, 03 Juni 2025).

4. Apakah bapak/ibu pernah mengalami pelayanan yang tidak sesuai harapan? bisa diceritakan?

Berikut wawancara dengan Lathifah Eni selaku masyarakat (informan), mengatakan:

"Pernah mengalami proses pembuatan KTP yang cukup lama, khususnya pada saat pertama kali mengurusnya. Saat itu, prosesnya memakan waktu hingga beberapa bulan sebelum KTP selesai dan diterima. Selain itu, saya juga pernah mengajukan permohonan untuk mengganti foto pada KTP.

Namun, ternyata yang diganti hanya KTP-nya saja, sedangkan fotonya tetap sama. Ketika saya menanyakan alasannya, petugas menyampaikan bahwa foto memang tidak dapat diganti. Hal tersebut agak di luar harapan saya." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Sudarno selaku masyarakat (informan) mengatakan: "Sejauh ini tidak ada keluhan, semuanya sudah sesuai dengan harapan. Pelayanan yang diberikan juga baik, sehingga tidak ada hal yang mengecewakan. Selama ini, saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima." (Wawancara, 03 Juni 2025)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Rini Dwi selaku masyarakat (informan) mengatakan:

"Pernah mengalami pelayanan yang sedikit kurang sesuai harapan. Saat itu, saya mengurus KTP dan prosesnya sempat tertunda karena persediaan blangko habis, sehingga saya harus menunggu beberapa hari. Meskipun sempat merasa kecewa, namun secara keseluruhan petugas tetap memberikan pelayanan yang baik dan informatif. Karena itu, saya tetap merasa terbantu." (Wawancara, 03 Juni 2025).

4.2.1.2 Kuantitas Kerja

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara dengan *key informant* dan informan mengenai Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda dengan mengajukan pertanyaan, sebagai berikut :

1. Berapa banyak layanan yang biasanya bapak/ibu selesaikan dalam satu hari kerja?

Berikut wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informant*), mengatakan:

"Dihitung berdasarkan variabel tertentu, memang sedikit sulit, karena sistem pelayanan di sini bersifat menunggu. Artinya, jumlah masyarakat yang dilayani sangat bergantung pada kedatangan mereka setiap harinya. Kami tidak dapat menentukan jumlah pasti, karena kedatangan warga tidak menentu. Terkadang ada juga warga yang datang secara langsung untuk menemui petugas tanpa melalui prosedur awal." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid

Muslihun, S.Sos sebagai kepala seksi pelayanan umum (informan), mengatakan:

"Rata-rata jumlah pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) di kantor ini cukup tinggi, bisa mencapai ratusan setiap bulannya. Sebagai contoh, untuk layanan perekaman KTP, dalam satu bulan dapat mencapai sekitar 88 orang. Sementara itu, pencetakan KTP bisa mencapai hingga 400 blangko per bulan. Jika dibagi dalam estimasi 30 hari kerja, maka aktivitas pelayanan harian tergolong cukup padat. Layanan yang paling banyak memang berasal dari bagian Adminduk. Selain itu, terdapat pula pelayanan lain seperti pembuatan surat pindah, dispensasi nikah, serta surat izin keramaian. Beberapa jenis layanan umum seperti dispensasi nikah biasanya mengalami peningkatan permintaan pada momen-momen tertentu, misalnya setelah Idul Adha. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di kantor ini cukup padat, terutama yang berkaitan langsung dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku

Staff Dispenduk Cakil (informan), mengatakan:

"Beberapa jenis pelayanan yang dapat dihitung secara langsung, misalnya pembuatan KTP, sempat mencapai hingga 50 KTP per hari. Namun, jumlah tersebut bersifat fluktuatif; kadang menurun hingga di bawah 20, bahkan tidak mencapai 10 dalam sehari. Secara rata-rata, pelayanan KTP berada di kisaran 35 KTP per hari. Sementara itu, untuk pelayanan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), rata-rata per hari dapat mencapai 15 hingga 20 berkas. Akan tetapi, jumlah ini mulai mengalami penurunan seiring dengan adanya layanan daring (*online*) yang tersedia di bagian depan kantor. Bahkan, masyarakat kini dapat mengakses layanan tersebut secara mandiri melalui ponsel mereka. Oleh karena itu, untuk dokumen seperti surat pindah datang, pindah keluar, maupun KK, masyarakat tidak terlalu banyak yang mengurus langsung ke kantor. (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku

Staff ekonomi dan pembangunan (informan), mengatakan:

"Jumlah pelayanan yang diterima cukup banyak, meskipun tidak menentu setiap harinya. Untuk pelayanan KTP, jumlah terendah biasanya sekitar 15 orang per hari. Namun, pada saat kondisi ramai, bisa mencapai hingga 50 orang. Jenis pelayanan yang paling banyak tetap didominasi oleh KTP. Kadang kala, pengurusan KTP digabung dengan Kartu Keluarga (KK), sehingga total pelayanan bisa mencapai sekitar 50 orang dalam satu hari." (Wawancara, 03 Juni 2025).

2. Apakah jumlah pekerjaan yang bapak/ibu terima setiap hari realistis untuk diselesaikan tepat waktu?

Berikut wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informant*), mengatakan:

"Sebenarnya cukup banyak berkas yang kami tangani, namun sebagian besar sudah kami siapkan sejak awal, sehingga prosesnya tidak memerlukan waktu tunggu yang lama. Untuk penyelesaian berkas, apabila dokumen sudah lengkap dan instansi atau badan yang membutuhkan data mengajukan permintaan, maka data akan langsung kami serahkan tanpa penundaan. Selama data telah tersedia, proses penyampaian dapat dilakukan pada hari yang sama. Untuk kendala dalam sistem daring (*online*), biasanya terkait dengan gangguan pada aplikasi. Namun demikian, sebagian besar pekerjaan hingga saat ini masih dilakukan secara manual. Kendala baru muncul apabila terdapat kerusakan pada perangkat komputer. Di luar itu, komunikasi lebih sering dilakukan melalui WhatsApp, termasuk dalam hal pengiriman data yang juga kerap disampaikan melalui platform tersebut." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S. Sos selaku seksi pelayanan umum (informan) mengatakan:

"Layanan administrasi kependudukan (Adminduk), apabila persyaratannya lengkap khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) biasanya dapat langsung diselesaikan, karena prosesnya hanya perlu dimasukkan ke dalam sistem. Hal ini berbeda dengan pembuatan KTP yang prosesnya tidak bisa langsung selesai. Pada pengurusan KTP, Nomor Induk Kependudukan (NIK) harus terlebih dahulu dimasukkan dan diverifikasi sebelum dokumen dapat dicetak. Untuk layanan seperti KK atau surat pindah, berkas harus terlebih dahulu diproses dan diverifikasi di tingkat kecamatan, kemudian diverifikasi kembali oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebelum dapat dicetak. Sementara itu, jenis pelayanan yang penyelesaiannya cukup di Kecamatan Palaran seperti dispensasi nikah atau surat izin keramaian dapat diselesaikan secara langsung karena penanganannya

dilakukan sepenuhnya di bagian pelayanan kecamatan. Namun demikian, proses pelayanan tetap bergantung pada kondisi sistem. Apabila terjadi gangguan jaringan dari pusat, proses penyelesaian bisa tertunda hingga keesokan harinya. Sebaliknya, jika jaringan lancar dan seluruh persyaratan telah lengkap, maka pelayanan dapat diselesaikan dengan segera pada hari yang sama.” (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku

Staff Dispenduk Capil (informan), mengatakan:

KTP, prosesnya cukup cepat dan tepat waktu karena dapat langsung dicetak. Saat ini juga sudah tersedia Identitas Kependudukan Digital (IKD), sehingga saat warga mencetak KTP, sekaligus dilakukan aktivasi IKD di ponsel mereka. Dengan demikian, warga langsung memiliki identitas digital yang dapat diakses melalui HP.” (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku

Staff ekonomi dan pembangunan, mengatakan:

"Dalam proses pemindaian dokumen, seperti untuk keperluan survei. Selain itu, saya turut membantu pelayanan IKD yang cukup banyak peminatnya. Terkadang saya juga menangani pembuatan surat dispensasi, terutama saat petugas terkait tidak berada di tempat. Tugas yang saya lakukan cukup beragam, namun sejauh ini semuanya dapat diselesaikan tepat waktu." (Wawancara, 03 Juni 2025).

3. Apakah bapak/ibu merasa semua kebutuhan administrasi bapak/ibu dapat dilayani dengan cepat di kantor ini?

Berikut hasil wawancara dengan Lathifah Eni selaku masyarakat (informan), mengatakan: “Pelayanannya cepat, dan sejauh ini belum ada pengalaman lain karena saya ke sini biasanya hanya untuk mengurus KTP, belum pernah mengurus dokumen lain seperti surat nikah atau yang lainnya. “ (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Sudarno selaku masyarakat (informan) mengatakan: “Selama ini proses pembuatan KTP cukup bervariasi; terkadang cepat, namun ada kalanya lambat tergantung

ketersediaan blangko. Jika blangko tersedia, biasanya prosesnya cepat dan KTP dapat langsung dicetak” (Wawancara, 03 Juni 2025).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Rini Dwi selaku masyarakat (informan) mengatakan: "Sejauh ini saya merasa seluruh kebutuhan administrasi saya dapat dilayani dengan cukup cepat di kantor ini. Terutama apabila seluruh berkas telah lengkap, proses pelayanan biasanya dilakukan tanpa perlu menunggu lama. Jika pun terdapat kendala, petugas sigap memberikan tanggapan serta penjelasan yang jelas dan informatif." (Wawancara, 03 Juni 2025).

4.2.1.3 Pemanfaatan Waktu

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara dengan *key informant* dan informan mengenai Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda dengan mengajukan pertanyaan, sebagai berikut:

1. Apakah ada waktu kerja yang kurang efektif atau justru sering terbuang percuma? mengapa?

Berikut wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informant*), mengatakan:

"Kalau dikatakan waktu terbuang percuma, saya rasa tidak demikian. Kami bekerja dari pukul 08.00 hingga 16.00, dan apabila ada waktu kosong, bukan berarti waktu tersebut tidak efektif. Terkadang pada jam tertentu memang tidak ada permintaan data atau tugas yang masuk, sehingga kami bersiaga (*standby*) untuk merespon apabila sewaktu-waktu dibutuhkan." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S. Sos selaku seksi pelayanan umum (informan) mengatakan:

"Di bagian *front office*, setelah menerima berkas dari masyarakat, berkas tersebut langsung diteruskan ke bagian belakang untuk diproses. Jadi, tinggal menunggu proses penyelesaiannya. Jika tidak ada tumpukan pekerjaan, biasanya langsung kami kerjakan saat itu juga, karena masyarakat di daerah ini sering menunggu hasilnya. Yang terpenting adalah kelancaran sistem administrasi; apabila sistem berjalan dengan baik, pelayanan biasanya dapat diselesaikan pada hari yang sama." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku Staff Dispendum Capil (informan), mengatakan: "Waktu kerja di sini justru sangat efektif. Tidak ada yang dapat dikatakan tidak efektif, karena seluruh waktu kerja digunakan dengan baik untuk melayani masyarakat." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku Staff ekonomi dan pembangunan, mengatakan: "Tidak ada yang perlu dikeluhkan, semuanya sudah berjalan secara efektif. Termasuk dalam pelaksanaan tugas dan pengurusan Identitas Kependudukan Digital (IKD), seluruh proses berlangsung lancar dan waktu kerja dimanfaatkan dengan baik." (Wawancara, 03 Juni 2025).

2. Bagaimana kedisiplinan waktu diberlakukan di kantor kecamatan ini?

Berikut wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informan*), mengatakan:

"Terkait kedisiplinan waktu, pada dasarnya sudah otomatis disiplin karena hal tersebut merupakan kewajiban. Ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas memiliki konsekuensi, seperti pemotongan tunjangan dan dapat memengaruhi penilaian kinerja maupun pemberian reward. Oleh karena itu, tidak ada alasan untuk tidak disiplin, mengingat aturan dan sanksinya sudah ditetapkan secara jelas." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S. Sos selaku seksi pelayanan umum (informan) beliau mengatakan:

"Absensi dimulai pukul 08.00 dan dilakukan secara *online* langsung terhubung ke BKPSD, sehingga terdapat konsekuensi yang jelas apabila

terjadi keterlambatan. Karena itu, jika sudah disiplin dalam kedatangan, maka kepulangan pun umumnya tetap disiplin. Mungkin yang sedikit kurang tertib hanya saat jam istirahat, di mana ada beberapa pegawai yang kembali sedikit terlambat, sekitar setengah jam. Namun, itu hanya sebagian kecil saja. Sebagian besar pegawai biasanya tetap berada di kantor saat jam makan siang, sehingga tetap tertib dalam menjalankan tugas." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku Staff Dispenduk Capil (informan), mengatakan: "Kedisiplinan sudah sangat baik. Petugas selalu berada di tempat, sehingga apabila dibutuhkan sewaktu-waktu, pelayanan dapat langsung diberikan." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku Staff ekonomi dan pembangunan (informan), mengatakan:

"Kami sudah disiplin dalam menjalankan waktu kerja. Saat jam istirahat, kami gunakan untuk istirahat, dan saat jam kerja, kami fokus memberikan pelayanan. Pelayanan dibuka mulai pukul 08.00 hingga 16.00. Namun, biasanya penerimaan berkas ditutup pada pukul 15.00. Waktu istirahat berlangsung selama 30 menit, yaitu dari pukul 12.00 hingga 12.30, kemudian pelayanan dilanjutkan kembali hingga pukul 16.00." (Wawancara, 03 Juni 2025).

3. Bagaimana bapak/ibu menilai kecepatan pelayanan di kantor kecamatan ini?

Berikut hasil wawancara dengan Lathifah Eni selaku masyarakat (informan), mengatakan: "Terkait kecepatan pelayanan, hal tersebut sangat tergantung pada jenis urusannya. Sebagai contoh, saat saya mengurus pergantian KTP yang rusak, prosesnya sangat cepat hari ini saya serahkan, keesokan harinya sudah bisa diambil. Namun, berbeda dengan saat pertama kali membuat KTP, prosesnya cukup lama." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Sudarno selaku masyarakat (informan) mengatakan:

"Untuk soal kecepatan pelayanan, secara umum saya merasa cukup puas. Prosesnya bisa dikatakan cepat, kecuali jika sedang terjadi kekosongan blangko, yang memang dapat menyebabkan keterlambatan. Sebagai masyarakat, tentu kami menilai dari pengalaman langsung. Jika dilihat dari sisi kecamatan, pelayanan sudah cukup adil. Namun demikian, kadang masih terdengar adanya kesan bahwa jika disertai uang, pelayanan menjadi lebih cepat, sedangkan jika tidak, prosesnya terasa lebih lambat. Tampaknya praktik seperti itu masih saja terjadi di beberapa kasus." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Rini Dwi selaku masyarakat (informan) mengatakan: "Kecepatan pelayanannya cukup baik. Kalau berkasnya lengkap dan tidak ada kendala teknis, biasanya prosesnya cepat. Memang ada beberapa situasi di mana harus menunggu, misalnya kalau blangkonya habis untuk KTP, tapi secara umum pelayanannya sudah cukup memuaskan dan cepat" (Wawancara, 03 Juni 2025).

4.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

1. Apakah ada faktor pendukung pada efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan palaran kota Samarinda?

Berikut hasil wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informant*), beliau mengatakan:

"Faktor pendukung dalam pelayanan salah satunya adalah sarana dan prasarana. Saat ini, secara umum sarana sudah memadai setiap ruangan telah dilengkapi dengan komputer yang dapat digunakan. Namun, dengan adanya penambahan dua pegawai baru, ketersediaan perangkat menjadi kurang. Bahkan, komputer saya sempat dipinjamkan kepada pegawai lain karena tanpa perangkat kerja, pelayanan tentu tidak dapat berjalan optimal." (wawancara, 03 Juni 2025).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S.Sos selaku seksi pelayanan umum (informan) beliau mengatakan:

“Untuk faktor pendukung, peralatan yang tersedia telah dimanfaatkan semaksimal mungkin. Meskipun demikian, terkadang masih terdapat kendala, seperti kinerja komputer yang agak lambat, sehingga sedikit menghambat proses kerja.” (wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku Staff Dispindik Capil (informan), mengatakan: ”Semua faktor sangat mendukung. Fasilitas yang tersedia juga sudah lengkap, ruang kerja pun nyaman dan dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC). Jadi, dari segi sarana dan prasarana, pelayanan sudah sangat didukung dengan baik.” (wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku Staff ekonomi dan pembangunan (informan), mengatakan:

"Faktor pendukung, misalnya ketersediaan komputer dan fasilitas yang menunjang kinerja, di sini sudah cukup terpenuhi. Sarana dan prasarana sudah memadai. Tempat kerjanya pun nyaman, sudah dilengkapi dengan AC, bahkan tersedia televisi. Jadi, secara keseluruhan sudah cukup mendukung dalam memberikan pelayanan." (wawancara, 03 Juni 2025).

2. Apakah ada faktor penghambat pada efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan palaran kota Samarinda?

Berikut hasil Wawancara dengan bapak Herman Abdul syukur, A.Md selaku kepala seksi bagian umum dan kepegawaian (*key informant*), mengatakan:

"Untuk faktor penghambat, salah satunya adalah komplikasi sistem yang kadang menimbulkan kendala teknis. Selain itu, masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai. Meskipun demikian, pelayanan sejauh ini masih dapat berjalan dengan baik. Sebagai contoh, saya menggunakan laptop kantor yang bisa dibawa ke mana-mana agar tetap bisa bekerja. Jadi, selama kita mampu mengatur dengan baik, semuanya masih bisa berjalan lancar." (Wawancara, 03 Juni 2025)."

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Hapid Muslihun, S. Sos selaku seksi pelayanan umum (informan), mengatakan:

"Faktor penghambat lebih mengarah pada kondisi peralatan yang sudah tua dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Sebenarnya, SDM yang ada sudah cukup menguasai tugasnya, namun kemampuan tersebut tetap perlu ditingkatkan. Apalagi, setiap tahun biasanya terdapat pembaruan dalam sistem pelayanan, sehingga pelatihan rutin menjadi penting agar tidak tertinggal. Untuk perangkat komputer, jumlahnya memang cukup, tetapi kondisinya sudah kurang optimal bahkan untuk membuka Google saja bisa memakan waktu cukup lama. Di bagian depan tidak ada yang menggunakan laptop pribadi, namun di bagian lain ada yang menggunakannya. Jadi, kami berusaha memanfaatkan apa yang tersedia sebaik mungkin." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Pilipina selaku Staff Dpenduk Capil (informan), mengatakan: "Untuk faktor penghambat, sejauh ini hampir tidak ada. Mungkin hanya kendala pada jaringan. Karena kami sangat bergantung pada koneksi jaringan, jika terjadi gangguan atau pemadaman listrik, maka pekerjaan otomatis terhambat. Itu saja kendala yang biasa dihadapi." (Wawancara, 03 Juni 2025).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suhartini selaku Staff ekonomi dan pembangunan (informan) mengatakan: "Faktor penghambat, biasanya berkaitan dengan masalah jaringan. Terkadang jaringan tidak stabil, terutama jika berasal dari pihak eksternal. Ketika jaringan mengalami gangguan, otomatis pelayanan juga akan ikut terganggu. Itu saja kendala utama yang biasa dihadapi." (Wawancara, 03 Juni 2025).

4.3 Pembahasan

Pada bagian ini peneliti menyajikan hasil penelitian yang di peroleh dilapangan melalui obeservasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Maka akan disesuaikan dengan rujukan berdasarkan fokus efektivitas kerja pegawai serta faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

4.3.1 Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Palaran Kota Samarinda, untuk kelancaran dan optimalisasi pelaksanaan tugas pokok Kecamatan Palaran Kota Samarinda mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 24 Tahun 2014 tentang penjabaran tugas, fungsi dan tata kerja Kecamatan, menjelaskan tugas pokok dan fungsi Kecamatan sebagai berikut:

Adapun tugas organisasi Kecamatan merupakan unsur pelaksana teknis kewilayahan dalam daerah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Organisasi kecamatan dalam menyelenggarakan tugas juga mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam upaya mendorong peran serta masyarakat untuk ikut mensukseskan perencanaan pembangunan di

lingkup kecamatan, sekaligus melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.

- b. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dan penerapan serta penegakan peraturan perundang-undangan dengan SKPD terkait dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- c. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum baik dengan pihak swasta maupun dengan instansi terkait.
- d. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan dengan SKPD dan instansi vertikal agar bersinergi.
- e. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan dalam upaya memberikan bimbingan, *supervise*, fasilitasi dan konsultasi serta pengawasan tertib administrasi pemerintahan Kecamatan.
- f. Pelaksanaan pelayanan masyarakat baik sesuai ruang lingkup tugasnya maupun tugas yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Kecamatan dalam upaya percepatan pencapaian standar pelayanan maksimal, dan
- g. Pelaporan pelaksanaan tugas secara priodik dan tepat waktu kepada Walikota melalui sekda secara berjenjang.

Data dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda yang telah diterapkan dapat dinyatakan sudah efektif berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu.

4.3.1.1 Kualitas kerja

Berdasarkan indikator yang menjelaskan tentang kualitas kerja menurut Melayu S.P Hasibuan (2016:132), kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Palaran dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, melalui SKM ini pegawai atau pemberi layanan ini mengetahui seberapa besar masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Kemudian pegawai di kantor kecamatan pada umumnya telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik, SOP dijadikan acuan utama dalam setiap jenis layanan, seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan surat pindah hal ini berdampak positif terhadap kualitas hasil kerja yang diberikan kepada masyarakat.

4.3.1.2 Kuantitas kerja

Berdasarkan indikator yang menjelaskan tentang kuantitas kerja menurut Melayu S.P Hasibuan (2016:132), kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar pegawai dikantor Kecamatan Palaran telah menunjukkan tingkat kuantitas kerja yang cukup

baik, hal ini terlihat dari jumlah pelayanan yang berhasil diselesaikan setiap harinya seperti pembuatan KTP, KK dan dokumen lainnya, dalam satu hari kerja pegawai administrasi dapat menangani 15 hingga 20 berkas layanan seperti KTP, meski beban pelayanan yang dihadapi cukup beragam, pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, selama tidak terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan atau keterbatasan blangko. Beberapa jenis layanan, seperti pengurusan KTP, KK dan surat pindah, dapat langsung diproses apabila persyaratan lengkap.

4.3.1.3 Pemanfaatan waktu

Berdasarkan indikator yang menjelaskan tentang kuantitas kerja menurut Melayu S.P Hasibuan (2016:132), pemanfaatan waktu merupakan penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan waktu kerja pegawai di kantor kecamatan palaran dipengaruhi dengan adanya sistem absensi elektronik yang terhubung langsung dengan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSD) sistem ini secara otomatis mencatat jam masuk dan pulang pegawai jika tidak absen maka konsekuensinya pemotongan tunjangan atau gaji, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai datang tepat waktu di jam 08.00 dan pulang di jam 16.00. pemanfaatan waktu yang dilakukan oleh pegawai secara umum sudah berjalan efektif, pegawai menggunakan waktu kerja dengan baik, tetap *standby* walaupun belum ada pekerjaan yang harus dikerjakan.

4.3.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat dari Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda yaitu sesuai hasil dengan hasil wawancara dengan *key informant* dan informan sebagai berikut.

4.3.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung bagi pegawai termasuk keterampilan yang mencakup ketersediaan, keterjangkauan dan sumber daya. Berdasarkan penyajian data hasil penelitian terdapat faktor pendukung Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda antara lain :

1. Sarana dan Prasarana yang memadai seperti komputer yang ada disetiap ruangan
2. Semua ruangan ber AC sehingga ruangan terasa nyaman saat bekerja
3. Adanya informasi secara *offline* untuk mengetahui persyaratan yang di perlukan saat melakukan layanan pembuatan KTP, KK, surat pindah atau datang, surat dispensasi nikah dan lainnya.

4.3.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat terkait Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda antara lain:

1. Kurangnya pelatihan kepada pegawai sehingga banyak pegawai yang masih belum menguasai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Tidak adanya sistem informasi secara *online* untuk mengetahui persyaratan yang diperlukan dalam layanan.
3. Tidak tersedianya kotak saran atau ruang untuk menyampaikan aduan di kantor kecamatan palaran Ketika masyarakat menemukan pelayanan dari pegawai yang tidak sesuai.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terkait efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan Palaran Kota Samarinda. Adapun kesimpulan secara umum maka akan disajikan sesuai dengan pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

5.1.1 Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

- a. Kualitas pelayanan publik telah memenuhi standar, di mana para pegawai telah menjalankan prosedur berdasarkan SOP yang berlaku, serta menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat ukur kualitas layanan.
- b. Kuantitas kerja pegawai menunjukkan kecenderungan yang cukup baik, terutama dalam menangani pelayanan administrasi kependudukan seperti pencetakan KTP, pengurusan Kartu Keluarga meskipun volume pekerjaan berbeda-beda setiap harinya, pegawai tetap mampu menyelesaikan setiap tugas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang ada.
- c. Pemanfaatan waktu oleh pegawai telah menunjukkan kecenderungan positif, sebagian besar pegawai memulai aktivitas kerja sejak awal jam pelayanan dengan langsung melayani masyarakat yang datang, adapun sistem absensi

elektronik yang terhubung dengan BKPSD menjadi salah satu pendorong kedisiplinan waktu.

d. Faktor pendukung yaitu:

1. Sarana dan Prasarana yang memadai seperti komputer yang ada disetiap ruangan
2. Semua ruangan ber AC sehingga ruangan terasa nyaman saat bekerja
3. Adanya informasi persyaratan yang di perlukan saat melakukan layanan pembuatan KTP, KK, surat pindah atau dating, surat dispensasi nikah dan lainnya.

e. Faktor penghambat yaitu:

1. Kurangnya pelatihan kepada pegawai sehingga banyak pegawai yang masih belum lancar dalam memberi pelayanan kepada masyarakat
2. Tidak adanya sistem informasi secara online untuk mengetahui persyaratan yang diperlukan dalam layanan
3. Tidak tersedianya kotak saran atau ruang untuk menyampaikan aduan di kantor kecamatan palaran Ketika masyarakat menemukan pelayanan dari pegawai yang tidak sesuai.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di lapangan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai serta kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran, yaitu:

1. Disarankan agar pihak kecamatan palaran bersama dengan instansi terkait seperti BKPDS (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) kota Samarinda lebih proaktif dalam merancang dan melaksanakan program pelatihan pegawai secara rutin
2. Mengembangkan sistem informasi secara *online* sehingga tidak ada masyarakat yang harus berulang kali ke kantor dengan membawa berkas yang belum lengkap
3. Menyediakan kotak saran yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat di area pelayanan, karena berfungsi sebagai media partisipatif yang mendorong transparansi, keterbukaan, dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- ADMOSOEPRAPTO, K. (2016). *Manajemen Kinerja dan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- BRYMAN, A. (2016). *Metode penelitian sosial (edisi ke-5)*. Oxford University Press.
- BURHAN BUNGIN, 2017, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Kencana, Jakarta.
- BUNGKAES, B. (2013). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi publik*. CV Andi Offset.
- CRESWELL, J. W. (2013). *Desain penelitian: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan metode campuran (edisi ke-4)*. SAGE Publications.
- Menurut DOMINIKUS DOLET UNARDJAN, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Universitas Katolis Indonesia Atma Jaya*, Jakarta.
- HARDANI dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, CV. Pustaka Ilmu, Yogyakarta.
- J. RAVIANTO, 2014, *Produktivitas Dan Pengukuran*, Binaman Aksara, Jakarta
- KASMIR, 2019, *Manajemen Sumbe Daya Manusia Teori Dan Praktik*, Rajawali Pers, Jakarta.
- KUSDI, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Brawijaya Gajah Mada, Yogyakarta.
- NANANG MARTONO, 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan Social: Konsep-konsep Kunci*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.

MASDIASMO, 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2011)*. Penerbit CV Andi Offset: Yogyakarta

NAWAWI, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Brawijaya Gajah Mada, Yogyakarta.

RIDUWAN, 2014. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta

SANDU SIYOTO dan M. ALI SODIK, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing, Sleman.

SINAMBELA, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

SRI HARTINI, dkk, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia edisi dua* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), halaman 33

SUGIYONO, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: PT Alfabeta.

_____, 2016, *Metode Penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

TANGKILISAN, H. S. N, 2013. *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo

WIRATNA SUJARWENI, 2014, *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta

DOKUMEN-DOKUMEN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang- undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 3 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik

SUMBER JURNAL

KHOLISA, S. N. (2012). *Efektivitas Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*

HARDIANSYAH, 2018. *kualitas pelayanan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit muhammadiyah palembang. jurnal balance vol.XV No.2*

HERI RISAL BUNGKAES, H. R., POSUMAH, J. H., dan KIYAI, B. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. Journal "Acta Diurna" Vol 2 No. 2.*

NI NYOMAN PURNAMA SARI dan NI WAYAN MUJIATI. 2016. *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Commonwealth Bank Cabang Ubud Gianyar. jurnal prosiding seminar nasional AIMI.*

LUH, PUTU BAKTI MESHA, dkk. (2013). *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6 .No. 2.*

PASOLONG, H. (2019). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik Modern. Jurnal ilmu Administrasi Publik*

SUMBER INTERNET:

M. ALIF DALMA, (2022), *pengertian organisasi: ciri, unsur, manfaat dan pentingnya organisasi.* [Diakses Pada 10 November 2022]. Tersedia Pada <https://dosenpintar.com/pengertian-organisasi/>

RIADI, MUCHLISIN. (2020). *Efektivitas Kerja (Pengertian, Indikator, Kriteria, Aspek dan Faktor yang Mempengaruhi).* [Diakses pada 22 Oktober 2022]. Tersedia Pada <https://www.kajianpustaka.com/2020/03/efektivitas-kerja.html>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK *KEY INFORMANT*/INFORMAN

Nama :
Jenis kelamin :
Usia :
Jabatan :

1. **Kualitas kerja**

- a. Bagaimana bapak/ibu memastikan bahwa pelayanan yang bapak/ibu berikan memenuhi standar kualitas yang diterapkan ?
- b. Apa saja pelatihan atau pembekalan yang pernah bapak/ibu ikuti terkait pelayanan publik?
- c. Bagaimana bapak/ibu menanggapi keluhan atau kritik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan ?
- d. Apakah bapak/ibu pernah mengalami pelayanan yang tidak sesuai harapan ? bisa di ceritakan ?

2. **Kuantitas kerja**

- a. Berapa banyak layanan yang biasanya bapak/ibu selesaikan dalam satu hari kerja ?
- b. Apakah jumlah pekerjaan yang bapak/ibu terima setiap hari realistis untuk diselesaikan tepat waktu ?
- c. Apakah bapak/ibu merasa semua kebutuhan administrasi bapak/ibu dapat dilayani dengan cepat di kantor kecamatan palaran ?

3. **Pemanfaatan waktu**

- a. Apakah ada waktu kerja yang kurang efektif atau justru sering terbuang percuma? Mengapa?
- b. Bagaimana kedisiplinan waktu diberlakukan di kantor kecamatan ini ?
- c. Bagaimana bapak/ibu menilai kecepatan pelayanan di kantor kecamatan ini ?

4. **Faktor pendukung dan penghambat**

LAMPIRAN 2 : DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara dengan Bapak Herman Abdul Syukur, A.Md selaku Sub Bagian umum dan kepegawaian di Kantor Kecamatan Palaran.



Wawancara Rabu, 03 Juni 2025

2. Wawancara dengan Bapak Hapid Muslihun, S. Sos selaku Seksi Pelayanan Umum.



Wawancara Rabu, 03 Juni 2025

3. Wawancara dengan Ibu Suhartini selaku Staf ekonomi dan pembangunan



Wawancara Rabu, 03 Juni 2025

4. Wawancara dengan ibu Pilipina selaku Staff Dispenduk Capil



Wawancara Rabu, 03 Juni 2025

5. Wawancara dengan Lathifah Eni selaku masyarakat



Wawancara Rabu, 03 Juni 2025

6. Wawancara dengan Rini Dwi selaku masyarakat



Wawancara Rabu, 03 Juni 2025

7. Wawancara dengan bapak Sudarno selaku masyarakat



Wawancara Rabu, 03 Juni 2025

**LAMPIRAN 3 : LOKASI PENELITIAN, DI KANTOR KECAMATAN
PALARAN KOTA SAMARINDA**



**TEMPAT PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN)**



TEMPAT BERMAIN ANAK DI DALAM RUANGAN



TEMPAT BERMAIN DI LUAR RUANGAN



AREA PARKIRAN MOTOR



AREA PARKIRAN MOBIL



VISI MISI KECAMATAN PALARAN

<p>MISI</p> <p>Mewujudkan Sumber Daya Manusia (sdm) Samarinda Yang Unggul, berbudaya, Dan Berdaya Saing</p>	 <p>VISI SAMARINDA MAJU KALTIM MAJU</p> <p>Mandiri, Adil, Ber-Jaya, Unggul</p>	<p>PROGRAM UNGGULAN DAERAH</p> <p>Melanjutkan Dan Menuntaskan Prodesaya Sebagai Program Pemberdayaan Warga Kota Samarinda Berbasis Lingkungan F...</p> <p>Melanjutkan Dan Meningkatkan Program Pengadilan Bangkit</p> <p>Melanjutkan Dan Menuntaskan Program Social Security Number</p> <p>Melanjutkan Dan Menuntaskan Setiap Usaha Misk Ft</p> <p>Melanjutkan Dan Menuntaskan Pembangunan RTH Berbasis Kelurahan</p> <p>Melanjutkan Dan Menuntaskan Peretas Tepian Batukari</p>
<p>Mewujudkan Ekonomi Samarinda Yang Inklusif, Mandiri, Dan Berkelanjutan</p>		<p>TRISULA</p> <p>Pengadilan Banjir Dan Pengembangan Infrastruktur Yang Berkualitas</p> <p>Penataan Kota, Penataan Ruang Publik, Sarana Prasarana Dasar Bagi Kepentingan Masyarakat Khususnya Sektor Pendidikan Dan Keselamatan, Dengan Konsep Waste Management</p> <p>Pembangunan Ekonomi Masyarakat Yang Berkelanjutan</p>
<p>Mewujudkan Infrastruktur Yang Berkualitas Dan Berkelanjutan</p>		
<p>Mewujudkan Samarinda Layak Huni Melalui Stabilitas Kamtibmas, Ketahanan Sosial Budaya Dan Ekologis</p>		
<p>Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Inovatif, responsif, Dan Adaptif Yang Benintegritas Dan Akuntabel</p>		
<p>SUKSES BERKELANJUTAN UNTUK SMARINDA</p>		

VISI MISI PELAYANAN KANTOR KECAMATAN PALARAN



VISI DAN MISI PELAYANAN KANTOR CAMAT PALARAN

VISI

TERWUJUDNYA PELAYANAN YANG PROFESIONAL, CEPAT, TEPAT, AKUNTABEL DAN TRANSPARANSI SESUAI PROSEDUR DEMI MENCAPAI MASYARAKAT YANG PARTISIPATIF

MISI

1. MEWUJUDKAN PELAYANAN YANG BERDAYA GUNA DAN BERHASIL GUNA DENGAN CARA MENGEDEPANKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
2. MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DENGAN MEMANFAATKAN SDM DAN TEKNOLOGI INFORMASI DI KECAMATAN PALARAN
3. MENCIPTAKAN SUASANA YANG NYAMAN DENGAN SENYUM, SALAM SAPA DIRUANG PELAYANAN DAN RUANG TUNGGU
4. MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG PARTISIPATIF
5. MENINGKATKAN FUNGSI DAN PERAN KELURAHAN SEBAGAI MITRA KECAMATAN PALARAN

INFORMASI PERSYARATAN BERKAS LAYANAN



LAMPIRAN 4 : SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 21 Juni 2023

Nomor : 332/UWGM-FISIP/AK/VI/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Kepala Kantor Camat Palaran Kota Samarinda
Di-
Tempat
Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Alentaria Nurhidayah
N P M : 1963201086
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

"Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda"

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.


Shofea Helmasari, S.I.P., M.A.
NIP. 2023082325

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjaya Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

**LAMPIRAN 5 : SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN DI KANTOR
KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KANTOR KECAMATAN PALARAN**

Jln. Ampera II No. 46 Kel. Rawa Makmur Kec.Palaran Telp. (0541) 681606

Nomor : 070 /0836/400.02
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Penelitian

Kepada
Yth Dekan Fakultas Ilmu Politik
Kota Samarinda

Di -
Samarinda

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Nomor :
332/UWGM-FISIP/AK/VI/2023 Tanggal : 2 Juni 2023 Tentang permohonan Izin pra penelitian
menerangkan bahwa :

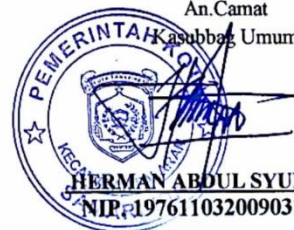
Nama : Alentaria Nurhidayah
Nim : 1963201086
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di
Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Pada prinsipnya kami bersedia menerima mahasiswa tersebut untuk mengadakan penelitian dan
pengambilan data untuk penelitian.

Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya,
sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Samarinda, 15 Juni 2023

An. Camat
Kasubbag Umum,



HERMAN ABDUL SYUKURA.MD
NIP. 197611032009031002

LAMPIRAN 6 : SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KANTOR KECAMATAN PALARAN

Jln. Ampera II No. 46 Kel. Rawa Makmur Kec.Palaran Telp. (0541) 681606

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

No : 070 / 1039 / 400.02

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Herman Abdul Syukur, A. Md
NIP : 19761103 200903 1 002
Pangkat/ Golongan : Penata Muda / III a
Jabatan : Kasubag Umum
Instansi : Kantor Kecamatan Palaran

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alentaria Nurhidayah
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : 1963201086
Tempat Penelitian : Wilayah Kecamatan Palaran
Jenjang Study : S I
Tempat Study : Mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam
Judul Penelitian : “ *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Palaran*”

Benar yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan penelitian di wilayah Kecamatan Palaran, dengan judul penelitian tersebut diatas.

Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, kami ucapkan terima kasih.

Samarinda, 16 Agustus 2023
An. Camat

HERMAN ABDUL SYUKUR, A.Md
NIP. 19761103 200903 1 002

LAMPIRAN 7 : SURAT OBSERVASI UNTUK MELENGKAPI DATA



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 02 Juni 2025

Nomor : 220/UWGM-FISIP/AK/VI/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Camat Kecamatan Palaran
Kota Samarinda
Di-
Tempat
Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Alentaria Nurhidayah
N P M : 1963201086
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan observasi awal di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

"EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA"

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.



Telp : (0541)4121117
Fax : (0541)736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

**LAMPIRAN 8 : SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN
OBSERVASI**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KANTOR KECAMATAN PALARAN**

Jln. Ampera II No. 46 Kel. Rawa Makmur Kec.Palaran Telp. (0541) 681606

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN OBSERVASI

No : 041.1 / 0502 / 400.02

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herman Abdul Syukur, A. Md
NIP : 19761103 200903 1 002
Pangkat/ Golongan : Penata Muda / III a
Jabatan : Kasubag Umum
Instansi : Kantor Kecamatan Palaran

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alentaria Nurhidayah
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : 1963201086
Tempat Penelitian : Wilayah Kecamatan Palaran
Jenjang Study : S I
Tempat Study : Mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam
Judul Skripsi : *" Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Palaran "*

Benar yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan Observasi di wilayah Kecamatan Palaran, dengan judul tersebut diatas.

Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, kami ucapkan terima kasih.

Samarinda, 11 Juni 2025
A. Camat,
Kasubbag Umum

Herman Abdul Syukur, A. Md
NIP. 19761103 200903 1 002

**LAMPIRAN 9 : SURAT PENUNJUKAN SEBAGAI PEMBIMBING 1, 2
DAN PENGUJI**



**UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK**

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 22 Mei 2023

Nomor : 243/UWGM-FISIP/AK/V/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi
(Perubahan Judul Skripsi)**

Kepada Yth. :
Bapak Drs. H. M.Z Arifin, M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Alentaria Nurhidayah
NPM : 1963201086
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. **Drs. H. M.Z Arifin, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **M. Habibi, S.Sos., M. Kesos** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda)

Judul Skripsi Baru :
"Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik


Anindya Yanti S.Sos., M.Si
NIK: 20.087.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwlgama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 22 Mei 2023

Nomor : 243/UWGM-FISIP/AK/V/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth. :
Bapak M. Habibi, S.Sos., M. Kesos
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Alentaria Nurhidayah
NPM : 1963201086
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. **Drs. H. M.Z Arifin, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **M. Habibi, S.Sos., M. Kesos** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda)

Judul Skripsi Baru :
"Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses bimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik



Telp : (0541) 4121117
Fak : (0541) 736572
Email : uwgm@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!

Perihal : Permohonan Penunjukan Dosen Pembimbing dan Penguji

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
DI –

Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Alentaria Nurhidayah
Tempat dan Tanggal Lahir : Samarinda, 19 November 2001
NPM : 1963201086
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan penunjukan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji dari Judul Skripsi :
"EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Di kantor
Kecamatan Palaran Kota Samarinda)"

NO.	PEMBIMBING & PENGUJI	NAMA
1	Penguji Utama/Pembimbing I	Drs. H. M. 2. Arifin, M.Si
2	Penguji I/Pembimbing II	M. Habibi, S.Sos. M.Kesos
3	Penguji II	Arbainah Soucli, S.Sos. M.Si

*Diisi oleh Dekan


Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menunjuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk membimbing penulisan Skripsi saya.

Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 31 Oktober 2022

Menyetujui,
Ka. Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIK. 2020.081.279

Pemohon,

Alentaria Nurhidayah
NPM. 1963201086

Lampiran :

1. Permohonan Pengajuan Judul Skripsi yang telah disetujui Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
2. Proposal Skripsi sesuai dengan judul yang telah disetujui yang terdiri dari BAB I, II, dan III.
3. Surat Pernyataan Pelaksanaan Seminar Proposal (Pelaksanaan maksimal 1 bulan setelah tanggal persetujuan Ka. Prodi)

Alur penyerahan :

Permohonan Penunjukan Dosen Pembimbing dan Penguji (TTD mahasiswa lalu scan), Poin 1 discan, Poin 2 file skripsi format Ms. Word jadi 1 file (Cover, Daftar Isi, BAB I-III, Daftar Pustaka), Poin 3 diisi lengkap dengan meteral serta TTD mahasiswa lalu scan. Dikirim melalui Google Formulir Berkas Akademik Online pada website FISIP fisipol.uwgm.ac.id

Catatan :

~TIDAK MENGHILANGKAN BAGIAN SURAT~

**LAMPIRAN 10 : SURAT PERMOHONAN PERGANTIAN DOSEN
PEMBIMBING SKRIPSI**

Perihal : Permohonan Pergantian Dosen Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.

**Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda**

Di –
Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Alentaria Nurhidayah
Tempat / Tanggal Lahir : Samarinda, 19 November 2001
NPM : 1963201086
Semester : XII (Dua Belas)
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan pergantian Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi;

Nama Dosen Pembimbing/Penguji : Muhammad Habibi, S. Sos., M.Kesos

Mengusulkan Dosen Pembimbing Skripsi Pengganti yaitu;

Nama Dosen Pembimbing/Penguji Trisna Waty Riza Ergani, S. Sos., M. Si.....

Dengan alasan Pemaksimalan Waktu.....
*diksi oleh Kaprodi

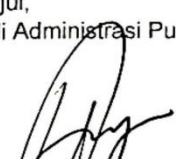
Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menunjuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk membimbing penulisan Skripsi saya


Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 22 Mei 2025

Menyetujui,
Ka. Prodi Administrasi Publik,

Pemohon,


Ahmad Yari, S.Sos., M.Si
NIK. 2020.087.279


Alentaria Nurhidayah
NPM. 1963201086

Lampiran :

1. Surat asli/fhoto copy penunjukan dosen pembimbing 1 dan 2
2. Map Orange Berlabel

LAMPIRAN 11 : KARTU KONSULTASI SKRIPSI



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016







KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alentaria Nurhidayah
 NPM : 1963201086
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. H. M. Z Arifin, M.Si
 2 M. Habibi, S. Sos., M.Si
 Judul Skripsi :

Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda



Dosen Pembimbing (I/II)


 Drs. H. M. Z Arifin, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	29/06/2023	1. Perubahan Judul 2. Latar belakang masalah masukkan data-data pendukung 3. Teori organisasi diuang 4. Teori Kefegawain diuang 5. Kerangka teoritik 6. Fokus 7. Analisis data 8. Daftar pustaka		
2.	17/05/2023	1. Perubahan judul baru menjadi "Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda" 2. Fokus penelitian 3. Tambahkan indikator efektivitas kerja 4. Tambahkan teori-teori		
3.	22/05/2023	1. Perbaikan pedoman wawancara		

(Hal.)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	12/06/2023	ACC Penelitian		
5	12/02/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus penelitian - Rincian tugas pokok - pengantar di setiap tabel (Prelok) - merapikan pertayaan untuk wawancara - Teknik penulisan - Tulisan Fey informant - Teori yang dimasukkan di bab 2 		
6		<ul style="list-style-type: none"> - lengkapi ringkasan - Perbaikan nama Pakar di daftar pustaka - hasil pertanyaan wawancara - diperbaiki di bab 4 & 5 		
7	18/04/2025	Jodesta. Subes -		
8	28/07/25	- Observasi: kembali untuk memperoleh data terbaru.		
9	10/6-25	<p>① Perbaiki Review Hasil Ww. kang dari S. Boris bel. 25/07.</p> <p>② Kumpul dan foto di. Lesman dan Hasil ww. di february</p> <p>③ Siapkan uji Skripsi.</p>		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10	Senin, 14 / 2015 07	1) Perbaiki penulisan, susun Bk. referensi. di Ace jilid.		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alentaria Nurhidayah
 NPM : 1963201086
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. H. M. Z Arifin, M.Si
 2 M. Habibi, S. Sos., M.Si
 Judul Skripsi :

Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Dosen Pembimbing (I / II)

M. Habibi, S. Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	28/03/2022	1. Perubahan Judul 2. Perbaikan buku pedoman penulisan terbaru 3. Linar peraturan menteri dalam negeri tentang Paten. a. Perbaiki nama Pakar pada daftar pustaka b.		
2.	16/03/2023	1. Perubahan Judul baru menjadi " Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda." 2. Dalam menulis teori dari para Pakar disertakan tahun dan halaman pada buku 3. Perhatikan Nama Pakar 4. Menentukan Key informan dan informan 5. Sistematika Penulisan.		
3.	04/04/2023	Ace pakar byang, dya pas jin Perbudg I. Korbu subyektif etabli d mperhabile saat purlitan lya		

(Hal.)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	08 / 2023 " "	<ul style="list-style-type: none"> -posisi nomor 6 dan 7 di akhir kata pengantar di tukar - lengkapi daftar isi - Bab 2, sumber dilengkapi nama pakar, tahun dan halaman - nama pakar jangan terbalik - tambahi simpulan dari teori / pendapat pakar di bab 2 		
5	08 / 2023 " "	<ul style="list-style-type: none"> - jadwal disesuaikan dengan tanggal terbaru - Nama lengkap beserta gelar masyarakat jelaskan berstatus apa misal wawancara Felicia menurut surat apa. - data sekundernya apa saja. misalnya profil pecamatan dan lain-lain. 		
6	04 / 2025 " 02	<ul style="list-style-type: none"> - Nama Para Informan - Masyarakat yang mengurus apa? - Bata jumlah pegawai dan kebutuhan pegawai - Tahun Terbaru - Perjelas pembahasan menurut hasil penelitian - Foto 		
7	13 / 2025 " 02	<ul style="list-style-type: none"> " Perataan Sistematika Daftar isi & Batang tubuh 1. Tambahkan 2-3 kalimat di poin 4.3.1 sebelum masuk 4.11, 4.11.2 		
8	25 / 2025 " 02	<ul style="list-style-type: none"> - Melengkapi ringkasan - Perbaikiin daftar isi - Tambahkan kalimat sebelum kolom di bab 4 		
9	10 / 2025 " 04	<p>Ace Suar flail dy p...- P...]</p>		

(Hal.)



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ALENTARIA NURHIDAYAH
NPM : 1963201086
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si
2. Trisna Waty Riza Eryani, S. Sos., M.Si
Judul Skripsi :

Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Dosen Pembimbing (I / II)

Trisna Waty Riza Eryani, S. Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	28/05/2015	• Observasi untuk melengkapi data		
2	10/6-2015	- Perbaiki hasil pembahasan - Saran Acc pendekatan.		
3	02/07/2015	Acc ulang.		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JILID SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ALENTARIA NURHIDAYAH
NPM : 1963201086
Program Studi : Administrasi Publik
Ketua Penguji Skripsi : Drs. H.M.Z Arifin, M.Si
Sekretaris Penguji Skripsi : Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
Anggota Penguji Skripsi : Arbainah Saidi S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

NO.	DAFTAR PERBAIKAN	RANGKAP *	
		YANG	TIDAK
1	SEMINAR PROPOSAL		JUN 2025
2	SEMINAR HASIL		JUN 2025
3.	UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI/PENDADARAN		JUN 2025

*Diisi oleh Fakultas

Syarat Standar Jilid Melampirkan:

1. Daftar Perbaikan Seminar Proposal yang telah ditanda tangani Tim Dosen Penguji;
2. Daftar Perbaikan Seminar Hasil yang telah ditanda tangani Tim Dosen Penguji;
3. Daftar Perbaikan Ujian Komprehensif Skripsi/Pendadaran yang telah ditanda tangani oleh Dosen Penguji, serta keterangan persetujuan jilid skripsi oleh masing-masing Tim Dosen Penguji dilembar daftar perbaikan

Keterangan:

1. Cover Skripsi Menggunakan Logo Universitas. (Dapat diunduh di fisipol.uwgm.ac.id)
2. Pembatas halaman skripsi kertas HVS A4 berwarna jingga (**oranye/orange**)
3. Isi skripsi menggunakan kertas HVS A4 80 GSM berwarna putih.
4. Jumlah Skripsi **wajib** 3 (tiga) rangkap, untuk:
 - a. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 - b. Perpustakaan Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
 - c. Arsip
5. Skripsi **WAJIB** cetak asli (**print**) bukan fotokopi
6. Menyertakan **Burning CD-ROM file** Skripsi dengan berisikan format *Ms.Word* dan *PDF*, sebanyak **2 (dua) buah CD**.
7. Menyertakan Judul Skripsi, Nama, NPM, dan Tahun Lulus pada *CD-ROM*.

elp : (0541)4121117
ax : (0541)736572
mail : uwigama@uwgm.ac.id
/ebsite : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119