

**SKRIPSI**

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KELURAHAN MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
KOTA SAMARINDA**



**Disusun Oleh:**

**WANDI HENDRAWAN**  
**NPM: 2063201073**

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

**2025**

**SKRIPSI**

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KELURAHAN MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
KOTA SAMARINDA**



**Disusun Oleh:**

**WANDI HENDRAWAN**

**NPM: 2063201073**

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 : Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda  
Nama : Wandi Hendrawan  
NPM : 2063201073  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Pogram Studi Universitas : Administrasi Publik  
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 14 Juni 2025

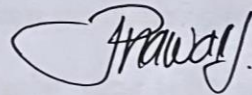
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



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



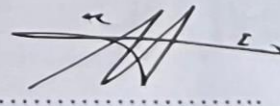
Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si  
NIDN: 1121038503



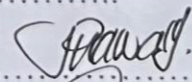
Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P  
NIK 2023.070.326

Penguji:

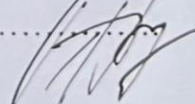
1. Drs. H. M.Z Arifin, M.Si

1.....  


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

2.....  


3. Ahmad Yani, S. Sos., M. Si

3.....  


## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wandu Hendrawan

NPM : 2063201073

Judul Skripsi : Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor  
Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota  
Samarinda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai sebagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber 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



Wandi Hendrawan  
NPM: 2063201073

## RINGKASAN

**Wandi Hendrawan**, Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang, dibawah bimbingan Bapak Drs. H. M.Z Arifin, M.Si dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si.

Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan dan apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan publik di kantor Lurah Kelurahan Masjid Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur yang akan dicarikan jawabannya melalui penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang dan Mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang. Dalam penelitian ini juga berfokus pada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan untuk mendeskripsikan dan memahami serta menggambarkan tentang fenomena yang sebenarnya terjadi di Kantor Lurah Kelurahan Masjid dan jenis penelitian ini bersifat kualitatif dengan jumlah *Key Informant* 1 dan *Informant* 4 orang dengan teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Sebagian besar sudah mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, mudah dan berkualitas, namun masi dibatasi oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Masjid, Kecamatan Samarinda Seberang. Belum mengertinya beberapa masyarakat mengenai pelayanan digital juga menjadi salah satu hambatan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Masjid. Informasi Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Masjid masyarakat dapat mengakses semua informasi yang diberikan oleh kantor kelurahan melalui *website* atau media social kelurahan, hal ini juga dapat memberikan kemudahan keapda masyarakat yang ingin mengetahui system informasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Masjid tanpa harus datang langsung ke kantor.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kelurahan Masjid Samarinda Seberang, Kota Samarinda.*

## RIWAYAT HIDUP



**WANDI HENDRAWAN**, lahir di Kota Samarinda pada tanggal 29 Maret 2002 anak ke 2 dari 3 bersaudara, putra dari pasangan Bapak Wahyudi dan Ibu Patimah. Pertama kali memulai Pendidikan Sekolah Dasar Negeri 005 Samarinda Seberang tahun 2008 selama 6 Tahun dan lulus pada Tahun

2014, pada Tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 8 Samarinda Seberang selama 3 Tahun dan lulus pada Tahun 2017, setelah itu pada tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Samarinda selama 3 Tahun sehingga lulus pada tahun 2020.

Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan ke jenjang pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik. Kemudian melakukan pengabdian kepada masyarakat berupa Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 (satu) bulan pada bulan Agustus 2023 di Kelurahan Jawa Kecamatan Sanga-sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda”

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, studi tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana dari Administrasi Publik. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang terkait atas dorongan serta dukungan yang diberikan kepada peneliti, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd.,M.T selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dan selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan masukan-masukan serta saran-saran selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Muhammad Zainal Arifin, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak hal berkaitan dengan penelitian serta koreksi dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

5. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan-masukan pengarahan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen pengajar yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan hingga dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Tidak terlepas kepada seluruh staf Program Studi yang tidak bisa disebutkan satu per satu, staf Akademik, staf Kemahasiswaan dan Tata Usaha serta staf Perpustakaan atas bantuan dan kemudahannya demi kelancaran penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Nurlina selaku Lurah dan seluruh pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda yang telah membantu Penelitian ini.
8. Kedua orang tua tersayang, Bapak Wahyudi dan Ibu Patimah. Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Terimakasih saya ucapkan atas pengorbanan dan ketulusan yang diberikan semoga Bapak dan Ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan yang saya raih di masa yang akan datang.
9. Kepada kakak saya Novi Rosiana dan adik saya Apriansyah Setiawan. Terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil,

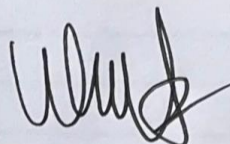
terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

10. Terimakasih kepada Ival, S.T yang telah membantu selama penelitian dan memberikan dukungan meminjamkan laptop dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Nasril Nazar S.AB yang telah membantu selama penelitian dan memberikan dukungan meminjamkan laptop dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Nurhalizah. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan saya menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, maupun moril kepada saya, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan saya untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
13. Terimakasih kepada teman-teman saya Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang tidak bisa disebut namanya satu persatu yang selalu setia memberikan semangat, dukungan, serta do'a bagi peneliti untuk menyelesaikan Pendidikan di kota Samarinda.
14. Untuk diri saya sendiri Wandu Hendrawan terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik demi perbaikan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini

dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan semua pihak yang terkait. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan.

Samarinda, 14 Juni 2025



Wandi Hendrawan  
NPM. 2063201073

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Teori dan Konsep .....	9
2.1.2 Studi.....	10
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Pengertian Kualitas.....	14
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Tujuan Pelayanan Publik .....	17
2.1.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik .....	18
2.1.7 Faktor-Faktor Pelayanan.....	20
2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.2 Kerangka Fikir .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Jadwal Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Definisi Konseptual .....	28
3.5 Fokus Penelitian.....	29

3.6	Sumber Data .....	30
3.6.1	Data Primer.....	30
3.6.2	Data Sekunder.....	31
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.8	Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

No. Judul	Halaman
1. Jadwal Penelitian .....	26
2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia .....	46
4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan .....	46
5. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian .....	47
6. Saranan dan Prasarana Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda .....	47
7. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama .....	48
8. Struktur organisasi Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang.....	49

## DAFTAR GAMBAR

No. Judul	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	24
2. Analisis Data Model Interaktif .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

No. Judul

1. Lampiran 1 Struktur Organisasi Kelurahan Masjid Samarinda Seberang
2. Lampiran 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.
3. Surat Pengantar Penelitian.
4. Surat Izin Penelitian Dari Lokasi Penelitian.
5. Pedoman Wawancara.
6. Dokumentasi Foto Penelitian.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya, dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh mutu pelayanan yang maksimal sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyediaan pelayanan dalam proses kepengurusan administrasi.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik

diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut beriringan untuk memujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Penyelenggaraan pemerintah dalam konteks otonomi daerah diharapkan agar lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas dan administrasi publik.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi banyak diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah berjalan efektif dan efisien maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Dan disamping itu juga, sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk meningkatkan mekanisme pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara. Kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintah untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Wilayahnya masuk dalam bagian wilayah kecamatan yaitu

sebagai perangkat kecamatan yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di wilayah kelurahan tersebut. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang sebagai institusi pemerintah terdepan atau paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan berbagai jenis pelayanan, dalam pembuatan surat pengantar. Sebagai unit pelayanan publik yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, yang merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah. Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin tinggi. Apabila pemerintah semakin dekat pada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sangat baik, maka akan cepat tercapai cita-cita pembangunan masyarakat.

Berdasarkan hasil studi yang pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai suatu acuan atau fokus pertanyaan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data dilapangan sehingga memudahkan peneliti dalam menyusun skripsi :

Menurut Sugiyono (2016:56) “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut Tingkat ekplanasi”

Kemudian menurut Lexy J Moleong (2014:93) “Masalah adalah lebih dari sekedar pertanyaan, dan jelas berbeda dengan tujuan. Faktor yang berhubungan tersebut dalam hal ini mungkin berupa konsep, data empiris, pengalaman, atau unsur lainnya. Jika factor itu diletakkan secara berpasangan akan menghasilkan sejumlah tanda tanya kesukaran yaitu sesuatu yang tidak dipahami atau tidak dapat dijelaskan pada waktu itu.

Pendapat lain dikemukakan oleh Ade Irma dan Wam Rajib Azhari Manurung (2019:101) “Rumusan masalah adalah pertanyaan penelitian yang disusun berdasarkan masalah yang harus dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa rumusan masalah adalah sebuah pertanyaan yang berasal dari sebuah masalah yang akan dicarikan jawabannya. Dengan kata lain, rumusan masalah dijadikan penuntun langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti untuk mengidentifikasi masalah.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di ketahui bahwa masalah yang di angkat adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian diperlukan tujuan agar peneliti dapat fokus terhadap penelitian yang ingin diketahuinya sehingga lebih terarah dan terukur. Pada dasarnya penelitian bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ingin diketahui kebenarannya. Sebelum Peneliti memaparkan tujuan dari penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan beberapa pendapat para ahli sebagai berikut.

Menurut Yanuar Ekbar (2014:131) “Tujuan Penelitian adalah ingin mengetahui sesuatu, ingin mengungkap suatu atau ingin mencari pemecahan masalah tertentu, dan ingin segala sesuatu yang di inginkan”

Menurut sugiyono (2015:397) “Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan, sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah menemukan” kemudian Menurut Lexy J Moleong (2015:94) “Tujuan suatu penelitian adalah Upaya untuk memecahkan masalah”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran masalah yang akan diteliti serta dapat menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu masalah yang timbul dalam masyarakat yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.

Maka berdasarkan uraian diatas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian ilmiah yang dilakukan dapat memberikan kegunaan atau manfaat bagi peneliti maupun kepada orang lain yang memerlukan. Menurut Sugiyono (2017:290) “Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan. Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum diketahui.”

Menurut Nurul Qamar, dkk (2017:134) menyatakan bahwa, “Kegunaan penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh oleh peneliti untuk

menjelaskan teori tentang masalah yang dihadapi. untuk selanjutnya menjelaskan hasil capaian dari penelitian tersebut”.

Kemudian Menurut Kaelen (2015:235) “Suatu penelitian harus mempunyai kegunaan jelas bagi kehidupan manusia, baik manfaat secara praktis, pragmatis, maupun manfaat secara teoritis”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kegunaan penelitian adalah suatu kegiatan untuk memperoleh manfaat dan pengetahuan melalui usaha menguji suatu konsep dan dapat memahami fenomena yang dihadapi. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas tersebut dalam penelitian ini

Setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat dan juga kegunaan yang secara praktis maupun teoritis demikian pula penelitian yang dilakukan dan diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu informasi dari penelitian sebelumnya dan bagi para peneliti lain yang ingin atau melakukan penelitian yang sejenis, maupun bagi mahasiswa ataupun dosen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan agar dapat membantu Kelurahan serta menjadi sumber referensi bagi kantor Kelurahan dalam memahami Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **2.1 Teori dan Konsep**

Secara sederhana di dalam penelitian teori dan konsep merupakan hal yang sangat penting sebagai landasan berpikir dalam suatu penelitian yang bertujuan agar penelitian ini mempunyai dasar yang kokoh dan bukan hanya sekedar perbuatan coba-coba.

Menurut Wilian Wiersma dalam buku sugiyono (2018:95) “Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena”.

Menurut Cooper dan Schindler (dalam Sugiyono 2018:95) “Teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramal fenomena”. Selanjutnya menurut Neumen dalam buku Sugiyono (2018:95) “Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, sistematika melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramal fenomena”.

Berdasarkan dari teori para ahli diatas dapat peneliti menyimpulkan bahwa teori adalah menjelaskan suatu fenomena secara logis dan sistematis yang telah terbukti kebenarannya.

Menurut Harbani Pasolong (2020;77) “Konsep yaitu astraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu”.

Selanjutnya menurut Deddy Mulyadi (2015;1) “Menyatakan konsep merupakan suatu abstraksi yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, peristiwa, atau fenomena lainnya.

Berdasarkan definisi konsep dijabarkan menurut pendapat para ahli diatas penulis menyimpulkan bahwa konsep merupakan suatu pemahaman yang menggambarkan peristiwa atau fenomena secara abstrak yang mudah dipahami.

### **2.1.2 Studi**

Studi merupakan proses pembelajaran lebih dalam segala aspek keilmuan yang ada. Menurut Anthony Robbins dalam Al-Tabany, Trianto Ibnu Badar (2018;15) mendefenisikan “Studi sebagai proses menciptakan hubungan antara sesuatu (pengetahuan) yang sudah dipahami dan sesuatu (pengetahuan) yang baru”. Sedangkan menurut Resnick dalam Hasratuddin (2014;40) mengatakan bahwa “Studi tidak sendirinya diserap secara pasif. Melaikan memadukan pengetahuan awal dengan informasi baru, dan membangun makna baru”, Selanjutnya menurut Lester D. Crow (dalam egala Syaiful 2013;13) “Studi ialah uapaya untuk memperoleh kebiasaan-kebiasaan, pengetahuan, dan sikap-sikap”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa studi merupakan proses menciptakan hubungan anatar pengetahuan yang sudah dipahami dengan pengetahuan baru dan makna baru untuk memperoleh pengetahuan.

### **2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Menurut Indri dan Hayat (dalam Hayat 2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah

suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Selanjutnya pada bagian ini peneliti memaparkan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik :

### **1. Kebijakan Pelayanan**

Kebijakan pelayanan berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

### **2. Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik**

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (*tangible*) seperti parkir, *front office*, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (*difable*).

Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, karcis parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan *CCTV* untuk keamanan kendaraan. *Front office* yang bagus jika menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. Ruang tunggu yang nyaman jika tersedia fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas Angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah/mushalah yang menyatu ataupun terpisah.

### **3. Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Kepemilikan situs dan pengelola situs juga perlu diperhatikan, seperti nama domain dan/atau subdomain sebaiknya menggunakan domain "*go.id*" (Government Indonesia). Pengelola situs atau sosial media milik Penyelenggara senantiasa melakukan pemutakhiran data dan kegiatan Penyelenggara. Sementara sistem informasi non elektronik dapat berupa poster, spanduk, *leaflet*, buku, dokumen, dan bahan cetak lainnya yang berisi profil penyelenggara, dan profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan, ruang publik (seperti alun-alun),

perpustakaan daerah, kantor pemerintahan lainnya dan disebarluaskan ke pemangku kepentingan.

#### **4. Konsultasi Dan Pengaduan**

Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana/wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses didalam *website/situs*, majalah/koran, dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

##### **2.1.3 Pengertian Kualitas**

Kualitas ialah bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan dari segala bidang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai titik kepuasan masyarakat atau organisasi.

Menurut Tjiptono (2015:51) “Menyatakan bahwa kualitas adalah situasi yang berubah-ubah yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan”.

Menurut Harbani Pasolong (2017:151-152) “Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyadang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan sesuai standar dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Alma (2016:4) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan”.

Dari pernyataan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

#### **2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kategori yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang kaku, melainkan bersifat fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan – perubahan ini ditentukan dalam peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi dan dapat dipertahankan. Dalam proses perubahan-perubahan suatu kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal dalam prosesnya. Seperti observasi kepada pelanggan, yang terdiri berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan dan diterima pelanggan, Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang diterima oleh konsumen tersebut dengan jenis pelayanan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2016:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut–atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Alma (2016:4) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan”.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Dari beberapa definisi yang sudah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sehingga harapan pelanggan dan bahkan melebihi dari harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.

#### **2.1.5 Tujuan Pelayanan Publik**

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait urusan administrasi pemerintahan dan atau Kebutuhan barang atau jasa publik. Menurut Pasal 3 Undang-undang Nomor.25 Tahun 2009 dalam Hayat (2017:52) tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **2.1.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani atau dikelola oleh pemerintah atau pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah.
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Secara teoritis, prinsip pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional menurut Sinambela (2015:4) prinsip tersebut terdiri atas:

### 1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

### 6. Keseimbangan

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### **2.1.7 Faktor-Faktor Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2016:23) menyatakan bahwa “faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia”. Sedangkan menurut Moenir (2016-88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempegaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

#### **1. Faktor Kesadaran**

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

#### **2. Faktor Aturan**

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

### 3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai.

### 4. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

### 5. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Sedangkan Menurut Barata (2015:87) faktor pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan

fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Dari pernyataan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa dari faktor-faktor pelayanan diatas mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan.

### **2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

4. Empati (*Empathy*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

## 2.2 Kerangka Fikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian sangatlah dibutuhkan, dan bertujuan sebagai landasan dasar dalam sebuah penelitian.

Menurut Sugiyono (2014:93) “mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Menurut Sugiyono (2015:91) “Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti.

Menurut Dalman 2016:184) “Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta- fakta, observasi, dan telaah kepustakaan”.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah menjelaskan secara garis besar mengenai penelitian yang akan dilakukan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Gambar 2.1****Kerangka Pikir**

**Sumber: Dibuat Oleh peneliti, 2025**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jadwal Penelitian**

Dalam suatu penelitian yang merupakan suatu kegiatan yang antara satu dengan yang lain saling keterkaitan. Untuk itu perlu disusun jadwal penelitian yang menggambarkan pelaksanaan agar penelitian dapat berjalan dan tepat waktu sebagaimana mestinya.

Menurut V. Wiratna Sujarweni ( 2014 : 73 ) waktu penelitian adalah adalah tanggal, bulan dan tahun di mana kegiatan penelitian tersebut di lakukan.

Selanjutnya Menurut Sugiyono (2020;47) menjelaskan bahwa “jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan”. Kemudian Menurut Ulber Silalahi (2018;103) “Jadwal penelitian merupakan penguraian kegiatan dan waktu yang digunakan dalam penelitian dengan beberapa proses yang telah disusun oleh peneliti sebelumnya”.

Dari pendapat diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam setiap penelitian dan penulisan skripsi, akan melalui beberapa tahap yaitu, pelaksanaan hingga ketahap penyelesaian.

Jadwal dan tahap-tahap pelaksanaan kegiatan peneliti akan dilakukan sebagai berikut :

**Tabel 1 Jadwal Penelitian**

No.	Keterangan	Jadwal Penelitian				
		Tahun 2024/2025				
		Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Observasi Awal					
2.	Pengajuan Judul					
3.	Penyusunan Proposal					
4.	Penelitian Lapangan					
5.	Seminar Hasil					
6.	Pendadaran					

*Sumber : Dibuat oleh peneliti, 2025*

### 3.2 Jenis Penelitian

Di dalam penelitian ini penulis lebih memilih jenis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuannya adalah agar mampu mendapatkan informasi secara mendalam tentang tulisan, perkataan, atau perilaku yang diamati dari individu, kelompok, organisasi, maupun masyarakat. Dasar pemikiran digunakannya metode ini adalah karena penulis ingin mendeskriptifkan upaya yang di lakukan oleh peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab

secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Menurut Kriyantono (2020:51) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada penggalian kedalaman data daripada keluasan data.

Berdasarkan definisi yang sudah di jelaskan diatas dapat di simpulkan bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi yang bergantung pada pengamatan terhadap aktivitas yang di lakukan oleh individu, kelompok, dan masyarakat dalam lingkungan yang diteliti baik secara lisan maupun tulisan sehingga informasi dari penelitian tersebut dapat dengan mudah di pahami oleh penulis dan pembaca.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian dengan menetapkan lokasi serta objek sehingga membuat peneliti akan lebih mudah dalam melakukan penelitian.

Menurut Sugiyono (2017: 399) lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan

dikaji lebih mendalam. Selain itu penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian tersebut memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih dalam.

Adapun lokasi penelitian yang di tetapkan adalah di Kantor Kelurahan Masjid Jl. Mas Penghulu RT 08 Kecamatan Samarinda.

### **3.4 Definisi Konsepsional**

Sebuah penelitian untuk membuat konsep tentang apa yang hendak diteliti. Definisi konsepsional ini berisikan sesuatu yang menggambarkan adanya hubungan antara konsep yang khusus dengan konsep yang akan diteliti.

Menurut Sobron Adi Nugraha (2020:27), mengatakan bahwa “konsepsional adalah konsep atau variabel merupakan abstraksi dari gejala atau fenomena yang akan diteliti”. Kemudian Ulber Silalahi (2017:118) secara sederhana, “Definisi konsepsional atau teoritis dapat diartikan sebagai definisi yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain”. Selanjutnya menurut Harbani Pasolong (2020:77) menjelaskan bahwa “Konsep adalah abstraksi dan fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok arau individu tertentu”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional adalah anggapan dalam penelitian sebagai landasan teori dan pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian, suatu abstraksi yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain, serta

fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

### **3.5 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah beberapa pokok permasalahan yang menjadi pusat perhatian atau tujuan dalam peneliti, Fokus penelitian juga merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah.

Menurut Lexy J. Moleong (2014:97) “Fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan oleh peneliti bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi dalam hal memilih data yang dikumpulkan.

Berdasarkan penjelasan fokus penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang.
  - a. Kebijakan Pelayanan
  - b. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik
  - c. Sistem Informasi Pelayanan Publik
  - d. Konsultasi dan Pengaduan
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan masjid kecamatan samarinda seberang.

### 3.6 Sumber Data

Sumber data merupakan salah satu bagian penting dalam pelaksanaan penelitian. Sumber data akan membantu peneliti dalam proses pengumpulan data.

Menurut Sugiyono (2014:308) Mengatakan bahwa bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa sumber data merupakan suatu proses dalam pengumpulan data penelitian melalui tindakan, kata-kata, dokumen dan lain-lain.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

#### 3.6.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari *informant* mengenai topik penelitian sebagai data primer. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono, (2017:97) bahwa “*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data pertimbangan tertentu.” Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel

memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Berikut ini merupakan data primer yang telah peneliti tetapkan dalam penelitian ini yaitu :

a) *Key Informant*

Ibu Nurlina Selaku Lurah Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

b) *Informant*

1. Sekretaris Lurah Ibu Irma Ariani, A.MD
2. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Bapak Toto Lusianto, SE
3. Staf Kasi Pemerintahan Bapak Jaka Dilaga, SH
4. Staf Pelayanan Ibu Masyithah
5. Masyarakat Bapak Ishak
6. Masyarakat Bapak Indra Buana
7. Masyarakat Bapak Asnawi

### **3.6.2 Data Sekunder**

Pada penelitian ini data yang diperoleh merupakan data yang berkaitan erat permasalahan yang diteliti.

Pendapat Sugiyono (2018:308) Data sekunder adalah “Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”.

Berikut ini sumber data sekunder yang berhubungan langsung dengan penelitian yaitu:

1. Profil Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang
2. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Masjid Kecamatan samarinda seberang
3. Buku, Jurnal, Artikel dan Dokumen sebagaimana pada daftar pustaka

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu bagian yang penting dalam pelaksanaan penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:455), “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara”.

Menurut Sugiyono (2017:224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”.

Dari beberapa uraian diatas teknik pengumpulan data sangat erat kaitannya dengan masalah yang ingin peneliti pecahkan yaitu :

### 1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

### 2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:136-138) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) 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 ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh *informant*.

## **3.8 Analisis Data**

Analisi Data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satu uraian dasar. Ardhana dalam Lexy j. Moleong (2016:103). Sedangkan menurut Sugiyono (2015), Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh oleh hasil observasi, wawancara, catatan

lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan dalam kategori, menjabarkan kedalam uni-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, pilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan informasi dan fakta-fakta yang dilapangan dengan cara riset lapangan, observasi, riset kepustakaan, serta dokumentasi data-data sekunder. Menurut Sugiyono (2020:375) "secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Selanjutnya menurut Eko Sugiarto (2015:87) “ Pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan pengumpulan data adalah upaya untuk mencari, mencatat, dan mengumpulkan data sesuai dengan hasil yang ada dilapangan.

### 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan

dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

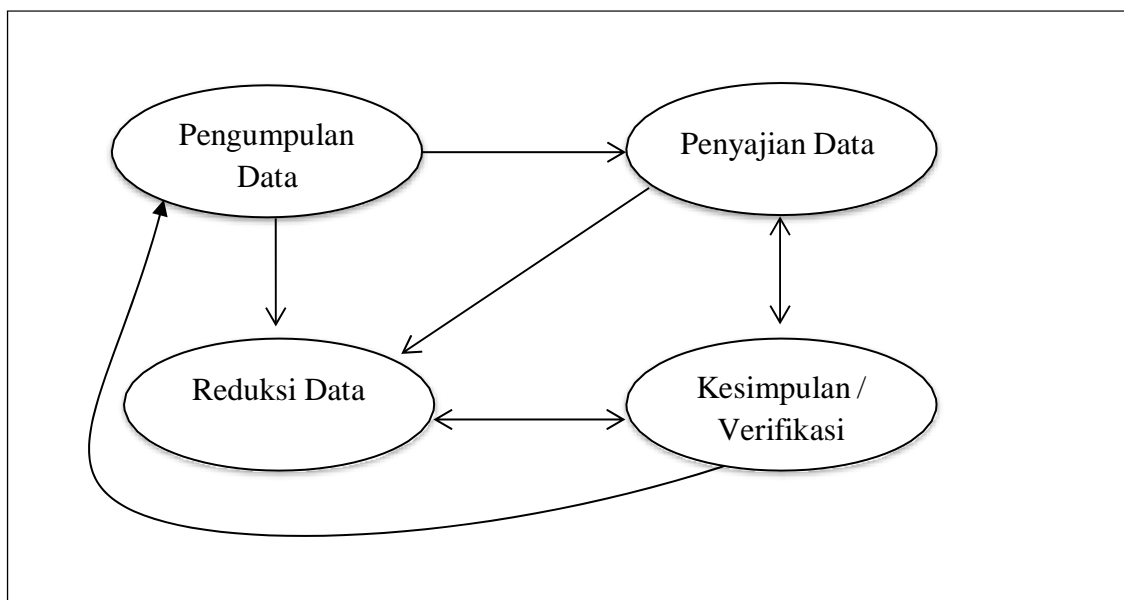
Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian Pengumpulan Data Display Data Reduksi Data Kesimpulan / Verifikasi Sumber : (Sugiyono 2018) 38 STIE INDONESIA kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

### 4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian

berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

**Gambar 3.1** Analisis Data Model Interaktif



**Sumber : Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:133)**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian lapangan. Selain itu, peneliti juga memberikan gambaran umum mengenai Lokasi penelitian, yaitu Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang.

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Masjid yang merupakan salah satu kota di wilayah Kecamatan Samarinda Seberang, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Kelurahan Masjid dibentuk pada tahun 1981 dengan jumlah penduduk 11.159 jiwa berdasarkan data dari Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang. Adapun batas wilayah Kelurahan Masjid sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Kampung Tenun
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Mangkupalas
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Mangkupalas
- Sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Mahakam

#### **4.2 Tupoksi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda :

### Lurah

#### Tupoksi:

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
4. Memelihara Ketentraman dan ketertiban umum;
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

### Sekretaris Lurah

#### Tupoksi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kegiatan layanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan pemerintah Kelurahan;
2. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kerumah tanggaan, tata laksana dan ketatausahaan pemerintah Kelurahan;
3. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana pemerintah Kelurahan;
4. Pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan pemerintah Kelurahan;
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
7. Pelaksanaan koordinasi pelayanan kesekretariatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.

### Kasi Tata Pemerintahan

Tupoksi:

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pemerintahan;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan pemerintahan;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja
4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi kelurahan dan Lembaga kelurahan;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan ketertiban, keamanan dan pemerintahan umum di kelurahan;
7. Membantu penyelenggaraan administrasi kegiatan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
8. Menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
9. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi tentang pemilu, kependudukan, transmigrasi keamanan dan ketertiban di tingkat kelurahan;
10. Memproses perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), kawasan perumahan, keramaian, SKCK, ijin terbang dan pengangkutan kayu;
11. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
12. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;

13. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang dan tugasnya; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### Kasi Ekonomi dan Pembangunan

##### Tupoksi:

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi kelurahan dan lembaga masyarakat di kelurahan;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Melakukan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam meningkatkan kehidupan perekonomian;
7. Melakukan kegiatan dalam rangka swadaya dan partisipasi masyarakat dan meningkatkan perekonomian serta pelaksanaan pembangunan;
8. Melaksanakan pembinaan pemberdayaan adat dan pengembangan kehidupan social budaya masyarakat;

9. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya alam dan teknologi tepat guna;
10. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
11. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
12. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
13. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

##### Tupoksi:

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun skpd/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;

6. Melaksanakan pembinaan kehidupan keagamaan, keluarga berencana, kesejahteraan dan pendidikan masyarakat;
7. Melaksanakan Pembinaan PKK, Karang Taruna, Pramuka Dan Organisasi kemasyarakatan lainnya;
8. Memproses perijinan Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR) sesuai peraturan perundang-undangan;
9. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
10. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
11. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
12. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### Pengadministrasian Umum Dan Kepegawaian

##### Tupoksi:

1. Menerima, mencatat, dan menyortir surat masuk dan surat keluar, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pencarian;
2. Memberi lembar pengantar pada surat, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pengendalian;
3. Mengelompokkan surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pendistribusian;

4. Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tertib administrasi;
5. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas secara tertulis dan lisan kepada atasan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggung jawaban;
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik tertulis maupun lisan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar kegiatan kedinasan dapat berjalan lancar; dan
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

#### Satuan Pengamanan (Satpam)/Wakar

##### Tupoksi:

1. Melaksanakan pengamanan secara menyeluruh di lokasi kerja;
2. Melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan penempatan di lokasi masing-masing;
3. Melakukan pemeriksaan pada tamu / pemilik yang akan masuk ke area kantor;
4. Menanyakan keperluan dan menunjukkan meja pelayanan umum;
5. Melaporkan keadaan sekitar atau situasi ke kantor;
6. Menjaga pintu pagar/gerbang, anggota harus stand-by ditempat;
7. Menjaga dan memelihara asset dan inventaris kantor;
8. Menertibkan parkir mobil dan motor pada saat parkir; dan

9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.
10. Menyiram tanaman
11. Menegur orang yang membuang sampah sembarangan di area kantor kelurahan masjid
12. Membersihkan sampah yang di buang di sekitar area depan pagar kantor.

#### Cleaning Service

#### Tupoksi:

1. Menjaga serta memelihara bagian dalam dan luar gedung atau bangunan;
2. Menjaga kebersihan toilet; dan
3. Menjaga kebersihan tanaman yang ada di kantor; dan
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

### **4.3 Visi Dan Misi Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang**

Adapun Visi dari Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang sebagai berikut :

“MEWUJUDKAN PELAYANAN BERKUALITAS DEMI MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN”

Sedangkan Misi dari Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang adalah :

1. Meningkatkan Pelayanan yang berkualitas sesuai dengan SOP dan S5 (Sapa, Senyum, Sopan, Santun, dan Senang)

2. Menertibkan sistem tata tertib administrasi aparatur pemerintahan kelurahan mesjid
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
4. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam program pembangunan lingkungan di wilayah kelurahan mesjid
5. Mendorong peningkatan usaha kecil menengah
6. Menciptakan lingkungan hijau, bersih, sehat (HBS) dan perilaku hidup, bersih, sehat (PHBS)

#### 4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia

Jumlah penduduk Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Lurah Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang jumlah penduduk yang tercatat 11.159 jiwa dan jumlah kepala keluarga Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang 3.324 KK.

Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel 4.1 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)
1.	Laki-laki	5.527
2.	Perempuan	5.632
<b>Total</b>		<b>11.159</b>

Sumber Data : Profil Kelurahan Mesjid, 2025

Berdasarkan tabel diatas tercatat jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin yang mana perempuan 5.632 dan laki-laki 5.527 dengan total jumlah penduduk 11.159 jiwa.

Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel 4.2 Jumlah Penduduk berdasarkan Usia sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah (Jiwa)
1.	0-15	987
2.	15-65	8.546
3.	65 ke-atas	1.626
<b>Total</b>		<b>11.159</b>

Sumber Data : Profil Kelurahan Mesjid, 2025

Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel 4.3 Jumlah Penduduk berdasarkan Pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah (Jiwa)
1.	TK	-
2.	TAMAT SD	2.683
3.	SMP/SLTP	2.111
4.	SMA/SMU	2.282
5.	AKADEMI/D1-D3	2.369
6.	SARJANA	1.612
7.	PASCASARJANA	73
8.	PONDOK PESANTREN	29
<b>Total</b>		<b>11.159</b>

Sumber Data : Profil Kelurahan Mesjid, 2025

Dengan adanya pendidikan masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup, baik dari faktor ekonomi, sosial, budaya dan sistem pemerintahan yang mendatang. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang mampu menyelesaikan sekolah dijenjang pendidikan 12 tahun (SD sampai SMA) dan tercatat total jumlah penduduk yang memiliki riwayat pendidikan 11.159 jiwa

Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel 4.4 Jumlah Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian**

No	Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)
1.	PNS	483
2.	ABRI	22
3.	SWASTA	4.325
4.	WIRASWASTA/PEDAGANG	2.155
5.	PERTUKANGAN	973
6.	BURUH TANI	669
7.	NELAYAN	8
<b>Total</b>		<b>8.365</b>

Sumber Data : Profil Kelurahan Mesjid, 2025

Dengan melihat data di atas bahwa mayoritas masyarakat Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang bekerja sebagai Karyawan Swasta dan Wiraswasta/Pedagang.

Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda**

No	Sarana/Prasarana	Jumlah
1.	Mesjid	3
2.	Musholla	5
3.	Olahraga	1
4.	Balai Pertemuan	1
<b>Total</b>		<b>10</b>

Sumber Data : Profil Kelurahan Mesjid, 2025

Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel 4.6 jumlah penduduk berdasarkan agama sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama**

No	Agama	Jumlah (Jiwa)
1.	Islam	7.945
2.	Kristen	2.125
3.	Khatolik	1.089
4.	Hindu	-
5.	Budha	-
6.	Konghucu	-
<b>Total</b>		<b>11.159</b>

Sumber Data : Profil Kelurahan Mesjid, 2025

Berdasarkan data pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa mayoritas Agama yang ada pada lingkungan Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang adalah Agama Islam dengan jumlah 7.945 penduduk, diikuti Agama Kristen dengan sejumlah 2.125 penduduk, dan Agama Khatolik sejumlah 1.089 penduduk.

#### **4.5 Struktur Organisasi Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda**

Organisasi pemerintahan merupakan lembaga negara yang diberikan kewenangan berdasarkan tugas dan fungsi dengan bidangnya masing-masing serta diatur oleh perundang-undangan. Perihal organisasi pemerintah desa diatur lebih jelas dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Struktur organisasi ini perlu untuk mengetahui batasan dan fungsi masing-masing bidang yang telah ditentukan berdasarkan jabatannya sehingga proses penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan dengan baik. Berikut peneliti lampirkan struktur organisasi Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang:

1. Kepala Lurah Ibu Nurlina
2. Sekretaris Lurah Ibu Irma Ariani, A.Md
3. Kasi Pemerintahan Bapak Jaka Dilaga, SH
4. Kasi Kesra Bapak Agus Kaspian Nor
5. Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Ibu Annisha Cahyani & Bapak Toto Lusianto, SE
6. Kasi Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup Bapak Badri, SE & Bapak Asnan, SE
7. Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Bapak M Noor Rahmat
8. Kasi Pelayanan Ibu Masyithah

**Tabel 4.1** Struktur organisasi Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang

No.	Nama	Pendidikan	Jabatan	Keterangan
1.	Nurlina	SMA	Kepala Lurah	PNS
2.	Irma Ariani, A.Md	D3	Sekretaris Lurah	PNS
3.	Jaka Dilaga, SH	Sarjana	Kasi Pemerintahan	PNS
4.	Agus Kaspian Nor	SMA	Kasi Kesra	PNS
5.	Bapak Toto L, SE	Sarjana	Kasi Kesejahteraan	PNS
6.	Bapak Badri, SE	Sarjana	Kasi Ekonomi	PNS
7.	M Noor Rahmat	SMK	Kasi Pemerintahan	PNS
8.	Masyithah	SMA	Kasi Pelayanan	PNS

Sumber Data : Profil Kelurahan Mesjid, 2025

#### 4.6 Penyajian Data Hasil Penelitian

Penyajian hasil penelitian merupakan deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan melalui proses interaksi atau wawancara dengan *key informant* berkaitan dengan rumusan masalah, fokus penelitian dan judul dari penelitian. Untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Lurah Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Analisis

Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan di Kantor Kantor Lurah Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pelayanan.

Dalam penelitian ini peneliti juga meneliti yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kantor Lurah Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda. Berikut peneliti menyajikan hasil wawancara atau tanggapan *key informant* dan *informant* tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Lurah Kelurahan Masjid, Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda :

#### **4.6.1 Kebijakan Pelayanan Publik**

- a). Menurut Bapak/ibu apa yang menjadi dasar dari kebijakan pelayanan publik tersebut?

Berdasarkan Hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Ibu Nurlina selaku Ibu Lurah Kelurahan Masjid Kecamatan, Samarinda Seberang mengatakan ”Pelayanan publik ini sudah ada dari pemerintah, berdasarkan KOMINFO setiap kantor kelurahan wajib melakukan pelayanan publik untuk Masyarakat agar Masyarakat dapat terlayani dengan baik” (Wawancara 22 Januari 2025).

Menurut ibu apakah pelayanan di kantor kelurahan mesjid telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)? Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Irma Ariani, A.MD selaku Sekretaris Lurah mengatakan “Untuk Prosedur Pelayanan di Kantor Lurah sudah sesuai dengan SOP, karena sudah ada peraturan yang mengatur” (Wawancara 21 Januari 2025).

Selanjutnya hal yang sama dikatakan juga oleh Bapak Bapak Toto Lusianto, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan “Sudah sesuai dengan prosedur yang memenuhi beberapa persyaratan” (Wawancara 23 Januari 2025).

Bapak Jaka Dilaga, SH selaku Kasi Pemerintahan juga mengatakan “Sudah sesuai dengan SOP karena kami sudah memenuhi persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan mengenai pelayanan-pelayanan yang ada di kantor lurah” (Wawancara 21 Januari 2025).

Kemudian Ibu Masyithah selaku Kasi Pelayanan juga mengatakan “Menurut saya sudah sesuai dengan SOP seperti tentang pemerintahan yang ada pelayanan perpindahan domisili masyarakat yang sudah memenuhi SOP” (Wawancara 21 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Asnawi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Lurah Kelurahan Mesjid, Kecamatan Samarinda Seberang mengatakan : “Selama ini menurut saya tidak ada kesulitan untuk pelayanan yang ada di kantor kelurahan masjid” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Indra Buana selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Lurah Kelurahan Mesjid, Kecamatan Samarinda Seberang mengatakan : “Menurut saya tidak ada kesulitan dalam hal pelayanan karena setiap petugas sudah memahami dan memenuhi kebutuhan maupun persoalan dari setiap masyarakat yang datang ke kantor kelurahan masjid” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Ishak mengenai pelayanan yang ada di kantor kelurahan masjid mengatakan : “Saya rasa tidak ada kendala dalam pelayanan, karena setiap petugas sudah memahami dan merespons kebutuhan serta masalah masyarakat yang datang ke kantor kelurahan Masjid” (Wawancara 22 Januari 2025).

b). Menurut Bapak/ibu bagaimana kebijakan ini dapat di implementasikan secara efektif?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Ibu Nurlina selaku Ibu Lurah Kelurahan Mesjid Kecamatan, Samarinda Seberang mengatakan :

“Kami mengadakan sosialisai kepada setiap RT yang berada di lingkungan Kelurahan Mesjid kemudian setiap 3 bulan sekali kami mengadakan rapat koordinasi dengan masing-masing ketua RT dengan tujuan untuk menghimbau kepada masyarakat agar masyarakat dapat mempersiapkan data-data mereka sebagai persyaratan pelayanan di kantor kelurahan”. (Wawancara 22 Januari 2025).

Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Irma Ariani, A.MD selaku Sekretaris Lurah mengatakan : “Selama masyarakat dapat melengkapi berkas, pelayanan akan diproses dan apabila ada kendala kami akan

memberikan solusi serta penjelasan sehingga apabila ada penolakan akan diberikan penjelasan mengenai alasan penolakan”. (Wawancara 21 Januari 2025).

Selanjutnya hal yang sama dikatakan juga oleh Bapak Bapak Toto Lusianto, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan

“Kami sudah mengimplementasikan kebijakan untuk masyarakat pada saat ingin mengurus sesuatu harus menyertakan surat penghantar dari RT setempat, apabila tidak ada surat penghantar maka kami akan kembalikan terlebih dahulu. Hal tersebut perlu dilakukan agar RT mengetahui bahwa ada warga yang ingin mengurus sesuatu” (Wawancara 23 Januari 2025).

Selanjutnya Bapak Jaka Dilaga, SH selaku Kasi Pemerintahan juga mengatakan : “Kebijakan yang diterapkan kemungkinan yang fleksibel tetapi tidak prinsip, apabila pelayanan yang prinsip kami tidak berani memberikan kebijakan karna harus sesuai dengan persyaratan yang ada, misal nya mengenai masalah hak waris” (Wawancara, 21 Januari, 2025).

Kemudian Ibu Masyithah selaku Kasi Pelayanan juga mengatakan : “Sejauh ini kebijakan yang dilakukan dapat dikatakan sudah efektif, ditambah sekarang akan ada kebijakan pelayanan secara *online*, hanya saja pada kelurahan masjid belum dapat diterapkan karna system yang ada belum diperbaharui seperti hal nya pada kelurahan lainnya (Wawancara, 21 Januari 2025).

#### 4.6.2 Sarana dan Prasarana

- a). Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang digunakan di kantor kelurahan mesjid telah memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Ibu Nurlina selaku Ibu Lurah Kelurahan Mesjid Kecamatan, Samarinda Seberang mengatakan

“Untuk sarana dan prasarana di kelurahan mesjid masih kurang, karena ada program pemerintah yang mengharuskan setiap kelurahan harus menyediakan sarana dan prasarana, sementara untuk di kelurahan mesjid masih belum lengkap dikarenakan infra struktur di kelurahan mesjid belum seperti kelurahan lain nya, sehingga fasilitas yang dimiliki untuk menunjang kegiatan pelayanan masih belum dapat terpenuhi secara baik” (Wawancara 22 Januari 2025).

Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Irma Ariani, A.MD selaku Sekretaris Lurah mengatakan “untuk sarana dan prasarana di kantor kelurahan mesjid masih kurang, karena pelayanan bukan hanya meliputi kegiatan berkas surat menyurat saja, tetapi prasarana seperti kursi dan meja masih belum lengkap, dan juga sarana untuk akses disabilitas belum ada untuk menunjang kenyamanan masyarakat pada saat proses pelayanan” (Wawancara 21 Januari 2025).

Selanjutnya hal yang sama dikatakan juga oleh Bapak Bapak Toto Lusianto, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan “untuk prasarana seperti komputer belum cukup, hanya saja untuk pelayanan sebagai kelurahan digitalisasi masih kurang, dan juga

pelayanan untuk Masyarakat disabilitas masih belum mencapai tingkat itu” (Wawancara 23 Januari 2025).

Kemudian Bapak Jaka Dilaga, SH selaku Kasi Pemerintahan juga mengatakan “untuk sarana dan prasarana sudah cukup memadai, tetapi masih banyak kekurangan contohnya seperti computer karena masih menggunakan computer dengan type I5, tetapi masih dapat digunakan untuk kegiatan surat menyurat” (Wawancara, 21 Januari, 2025).

Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Masyithah selaku Kasi Pelayanan juga mengatakan “kalau sarana dan prasarana masih kurang, seperti komputer masih kekurangan unit, kemudian ruang tunggu untuk masyarakat disabilitas masih belum ada” (Wawancara 21 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Asnawi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Lurah Kelurahan Mesjid, Kecamatan Samarinda Seberang mengatakan : “Sarana dan Prasarana dirasa sudah cukup baik, dan selama ini tidak ada masalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan masjid” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Indra Buana selaku masyarakat yang mengenai kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Lurah Kelurahan Mesjid, Kecamatan Samarinda Seberang mengatakan

“Menurut saya sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan mesjid sudah cukup lengkap seperti adanya ruang pelayanan, ruang tunggu, dan ruang rapat. Meskipun memang ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang seperti kursi, komputer, dan papan informasi. Jadi bagi saya ada sarana dan prasarana yang harus dilengkapi lagi kedepannya agar setiap masyarakat yang datang

untuk mengurus berkas maupun dokumen bisa lebih nyaman” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Ishak selaku masyarakat yang mengenai kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Lurah Kelurahan Masjid, Kecamatan Samarinda Seberang mengatakan : “Menurut saya, sarana dan prasarana di kantor kelurahan Masjid sudah cukup memadai, seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, dan ruang rapat. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan seperti kursi, komputer, dan papan informasi” (Wawancara 22 Januari 2025).

#### **4.6.3 Sistem Informasi Pelayanan Publik**

a). Menurut ibu apakah sistem informasi pelayanan yang diterapkan di kantor kelurahan masjid dapat di akses oleh semua lapisan masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Ibu Nurlina selaku Ibu Lurah Kelurahan Masjid Kecamatan, Samarinda Seberang mengatakan “iya, dapat diakses, hanya saja untuk smart RT hanya meminta surat penghantar dari RT dan sudah bisa membuka link” (Wawancara 22 Januari 2025).

Menurut bapak/ibu apakah system informasi pelayanan publik dapat meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam pengawasan pelayanan? Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Irma Ariani, A.MD selaku Sekretaris Lurah mengatakan “masyarakat dapat mengakses pelayanan melalui scan *barcode* yang disediakan oleh kantor kelurahan” (Wawancara 21 Januari 2025).

Kemudian Bapak Toto Lusianto, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan “terkadang ada beberapa masyarakat yang mengawasi pelayanan secara langsung apabila ada kesulitan dalam proses pelayanan yang tidak bisa di handle oleh pihak kelurahan dan harus berhubungan langsung dengan pihak terkait” (Wawancara 23 Januari 2025).

Bapak Jaka Dilaga, SH selaku Kasi Pemerintahan juga mengatakan “iya, selama ini kami sudah siarkan mengenai transparansi pelayanan public melalui media sosial dan *website* kelurahan” (Wawancara, 21 Januari, 2025).

Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Masyithah selaku Kasi Pelayanan juga mengatakan “sangat meningkat, misalnya kelurahan menyediakan *website* dan sosial media untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi” (Wawancara 21 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Asnawi selaku Masyarakat mengenai informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor kelurahan masjid apakah sesuai dengan harapan, mengatakan : “sudah sesuai harapan” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Indra Buana selaku masyarakat yang mengenai informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor kelurahan masjid apakah sesuai dengan harapan, mengatakan

“Terkait dengan informasi pelayanan publik sudah cukup bagus karena setiap informasi yang diberikan oleh petugas sudah bisa memenuhi kebutuhan dan membantu persoalan dari masyarakat. Terlebih lagi masyarakat juga bisa melihat informasi yang tercantum dengan jelas di papan informasi yang ada di kantor kelurahan masjid dan bisa melalui *website* yang sudah disediakan” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Ishak selaku masyarakat yang mengenai informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor kelurahan masjid apakah sesuai dengan harapan, mengatakan : “Dalam hal informasi pelayanan publik, sudah cukup baik karena setiap informasi yang disampaikan petugas mampu memenuhi kebutuhan serta membantu menyelesaikan persoalan Masyarakat” (Wawancara 22 Januari 2025).

b). Menurut Bapak/Ibu di mana Masyarakat dapat mengetahui system informasi pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Ibu Nurlina selaku Ibu Lurah Kelurahan Masjid Kecamatan, Samarinda Seberang mengatakan “Masyarakat dapat mengakses *Barcode* yang disediakan oleh Kelurahan Masjid untuk mengetahui system informasi yang ada pada kantor kelurahan Masjid” (Wawancara 22 Januari 2025).

Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Irma Ariani, A.MD selaku Sekretaris Lurah mengatakan “Masyarakat dapat mengetahui sistem informasi pelayanan publik melalui WA Group masing-masing RT untuk mendapatkan informasi” (Wawancara 21 Januari 2025).

Selanjutnya hal yang sama dikatakan juga oleh Bapak Bapak Toto Lusianto, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan “Bisa melalui *WebSite*” (Wawancara 23 Januari 2025).

Bapak Jaka Dilaga, SH selaku Kasi Pemerintahan juga mengatakan “Masyarakat dapat mengetahui melalui *WebSite* dan media sosial kelurahan

untuk mengetahui informasi mengenai kelurahan masjid” (Wawancara, 21 Januari, 2025).

Ibu Masyithah selaku Kasi Pelayanan juga mengatakan “Untuk mengetahui system informasi pelayanan bisa langsung datang ke kantor atau juga dapat melalui *website* atau social media kelurahan” (Wawancara 21 Januari 2025).

#### **4.6.4 Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik**

a). Menurut ibu apakah pengaduan yang diterima dapat digunakan untuk pengaduan sistem pelayanan publik secara keseluruhan?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Ibu Nurlina selaku Ibu Lurah Kelurahan Masjid Kecamatan, Samarinda Seberang mengatakan “kita sudah menyediakan kuisioner unruk Masyarakat, sehingga pengaduan-pengaduan yang masuk di kuisioner tersebut dapat kita lihat dan jadikan bahan evaluasi” (Wawancara 22 Januari 2025).

Menurut bapak/ibu apakah pengaduan berbasis digital dapat meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik? Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Irma Ariani, A.MD selaku Sekretaris Lurah mengatakan “tergantung masyarakat karena tidak semua masyarakat mengerti digital sehingga kita menyiapkan kotak saran dan ada petugas khusus yang melayani pengaduan pelayanan publik” (Wawancara 21 Januari 2025).

Kemudian Bapak Toto Lusianto, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan “bisa, bahkan kami sudah

menyiapkan box pengaduan apabila ada masalah yang ingin disampaikan oleh Masyarakat, bahkan dari bagian pelayanan dibuat survey Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik” (Wawancara 23 Januari 2025).

Bapak Jaka Dilaga, SH selaku Kasi Pemerintahan juga mengatakan “sudah bisa, karena dari itu kita mengetahui kritikan dari masyarakat” (Wawancara, 21 Januari, 2025).

Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Masyithah selaku Kasi Pelayanan juga mengatakan “sangat berpartisipasi, seperti contoh ada salah satu RT yang melakukan pengaduan melalui sosial media, kemudian kami tanggapinya paling lambat 1-2 hari setelah pengaduan dilakukan” (Wawancara 21 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Asnawi selaku Masyarakat mengenai sistem pengaduan yang ada di kantor kelurahan masjid, mengatakan : “sudah sangat baik, karena ketika ingin melakukan pengaduan dan langsung mendatangi kantor kelurahan langsung ditanggapi oleh pihak kelurahan” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Indra Buana mengenai sistem pengaduan yang ada di kantor kelurahan masjid, mengatakan : “Menurut saya sistem pengaduan di kelurahan sudah sangat baik karena setiap aduan maupun keluhan dari masyarakat bisa langsung di respon dan diberikan solusi yang maksimal oleh petugas” (Wawancara 22 Januari 2025).

Kemudian pernyataan dari Bapak Ishak selaku masyarakat yang mengenai informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor kelurahan masjid apakah sesuai dengan harapan, mengatakan : “Sudah sesuai harapan, karena ketika kita melakukan pengaduan langsung diberikan pelayanan oleh petugas yang bersangkutan” (Wawancara 22 Januari 2025).

b). Menurut Bapak/Ibu berapa lama proses konsultasi dan pengaduan di proses?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Ibu Nurlina selaku Ibu Lurah Kelurahan Mesjid Kecamatan, Samarinda Seberang mengatakan “Proses konsultasi dan pengaduan tergantung pengajuan oleh masyarakat karna ada prosedur di kantor kelurahan masjid” (Wawancara 22 Januari 2025).

Hasil wawancara peneliti dengan *informant* Ibu Irma Ariani, A.MD selaku Sekretaris Lurah mengatakan “Estimasi 2x24 jam tergantung pengaduan yang di adukan olehmasyarakat” (Wawancara 21 Januari 2025).

Selanjutnya hal yang sama dikatakan juga oleh Bapak Bapak Toto Lusianto, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan “Tergantung dari permasalahan yang dihadapi, apabila pengaduan nya seperti kasus tanah maka memerlukan waktu yang cukup lama, tetapi apabila hanya pengaduan proses seperti surat keterangan yang harus melalui kelurahan, maka proses nya cepat sekitar 10-15 menit” (Wawancara 23 Januari 2025).

Bapak Jaka Dilaga, SH selaku Kasi Pemerintahan juga mengatakan “proses tidak sampai 15 menit, sesuai dengan pengaduan dan kelengkapan berkas yang di ajukan oleh masyarakat” (Wawancara, 21 Januari, 2025).

Ibu Masyithah selaku Kasi Pelayanan juga mengatakan “Secepatnya, apabila bersifat urgent mengenai pengaduan social maka dapat dikerjakan secepatnya, terkecuali untuk pengaduan permasalahan seperti tanah maka membutuhkan proses beberapa hari, karena harus melalui proses mediasi kepada pihak yang bersangkutan” (Wawancara 21 Januari 2025).

#### **4.7 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara peneliti dengan *key informant* dan informan yang telah dilakukan peneliti dilapangan (lokasi penelitian), untuk mengetahui lebih lanjut tentang Pelayanan Publik Dikantor Lurah, Kelurahan Mesjid, Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda maka akan dijelaskan berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 23 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Kelurahan:

##### **4.7.1 Kebijakan Pelayanan Publik**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil Penelitian bahwa Kebijakan pelayanan yang harusnya dapat dipublikasikan melalui media papan pengumuman, brosur, banner, dan media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca dan diakses oleh masyarakat terutama disekitaran area pelayanan. Tetapi pada kenyataannya dilihat dari beberapa pendapat masyarakat berdasarkan wawancara mengenai kebijakan pelayanan yang ada di Kantor kelurahan Masjid masih kurang jelas dan masih banyak yang kurang dipahami oleh masyarakat sebagian, karena belum terpajangnya banner tentang kebijakan pelayanan serta persyaratan kelengkapan berkas sehingga membuat masyarakat kesulitan dan kebingungan. Ketika peneliti melakukan penelitian dilapangan tidak terdapat papan pengumuman/informasi atau banner padahal papan pengumuman/informasi sangat bermanfaat bagi masyarakat agar mengetahui informasi terbaru dalam desa dan menjadi alat penghubung bagi staf pelayanan kantor kelurahan dengan masyarakat.

#### **4.7.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sarana Prasarana adalah sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan dikantor kelurahan Masjid maka sangat diperlukan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung pekerjaan para

pegawai. Sarana yang tersedia seperti komputer, laptop, mesin printer/fotocopy, dan alat tulis dan lain sebagainya sudah sangat cukup memadai dan prasarana yang tersedia seperti gedung dan ruangan yang nyaman sudah cukup maksimal membantu dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kelurahan Mesjid dan menurut beberapa pendapat masyarakat mengatakan sarana dan prasarana sudah cukup baik.

Dilihat dari beberapa sebagian pendapat masyarakat masih ada yang kurang seperti belum tersedianya papan pengumuman/informasi atau banner mengenai prosedur alur pelayanan dan kebijakan pelayanan di Kantor Kelurahan Mesjid.

#### **4.7.3 Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terkait Informasi Pelayanan Publik Bagian Ketiga tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik Pasal 23 (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. (2) Menteri mengelola sistem informasi yang bersifat nasional. (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi: a. profil penyelenggara ; b. profil pelaksana; c. standar pelayanan; d. maklumat

pelayanan; e. pengelolaan pengaduan; dan f. penilaian kinerja (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pada hasil penelitian di Kantor Kelurahan Masjid masyarakat dapat mengakses semua informasi yang diberikan oleh kantor kelurahan melalui website atau media social kelurahan, hal ini juga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin mengetahui system informasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Masjid tanpa harus datang langsung ke kantor.

#### **4.7.4 Konsultasi dan Pengajuan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.

Hasil penelitian terkait Konsultasi dan Pengajuan masyarakat dapat mengakses melalui aplikasi digitalisasi yang dimiliki oleh kantor Kelurahan Masjid berupa *Barcode*, yang dimana *barcode* tersebut terhubung langsung dengan sistem yang dapat mengatur segala bentuk pengaduan yang ingin

dilakukan oleh masyarakat, hal ini dapat menjadi salah satu efisiensi waktu terhadap pengaduan masyarakat.

#### **4.7.5 Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Masjid kepada masyarakat adalah :

1. Tersedianya jaringan internet di kantor kelurahan yang dapat membantu para pegawai melakukan pekerjaannya.
2. Fasilitas gedung yang cukup baik, bersih, dan terawat sehingga membuat para aparatur atau masyarakat yang datang merasa nyaman berada di Kantor kelurahan Masjid.

#### **4.7.6 Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Masjid kepada masyarakat adalah :

1. Belum tersedianya papan pengumuman/informasi, banner tentang prosedur dan kebijakan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan.
2. Keterbatasan jumlah komputer yang tersedia di Kantor kelurahan menjadi penghambat proses pelayanan kepada masyarakat.
3. Ada sebagian aparatur kelurahan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 38 Tahun 2023 tentang Pedoman Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah bahwa dengan adanya dinamika penyelenggaraan pelayanan publik, perkembangan teknologi, dan untuk mendapatkan kualitas penyelenggaraan serta pemeringkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala serta adanya perubahan peraturan perundang-undangan, perlunya adanya penyesuaian pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda, namun beberapa masyarakat mengenai pelayanan digital menjadi salah satu hambatan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Mesjid Samarinda Seberang.
2. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mesjid, Kecamatan Samarinda Seberang. Dilihat dari beberapa sebagian pendapat masyarakat masih ada yang kurang seperti belum tersedianya papan pengumuman/informasi atau banner mengenai prosedur alur pelayanan di Kelurahan Mesjid, Kecamatan Samarinda Seberang. Untuk sarana dan prasarana lainnya sudah cukup memadai untuk proses pelayanan yang diberikan.
3. Informasi Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Mesjid masyarakat dapat mengakses semua informasi yang diberikan oleh kantor kelurahan melalui

*website* atau media sosial kelurahan, hal ini juga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin mengetahui system informasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Masjid tanpa harus datang langsung ke kantor.

4. Konsultasi dan Pengajuan masyarakat dapat mengakses melalui aplikasi digitalisasi yang dimiliki oleh kantor Kelurahan Masjid berupa *Barcode*, yang Dimana *barcode* tersebut terhubung langsung dengan sistem yang dapat mengatur segala bentuk pengaduan yang ingin dilakukan oleh masyarakat, hal ini dapat menjadi salah satu efisiensi waktu terhadap pengaduan masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan pada dasarnya penelitian ini berjalan dengan baik, namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran semoga bermanfaat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Masjid, Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah Kota Samarinda melalui Kelurahan Masjid perlu mengadakan program edukasi atau pelatihan literasi digital kepada masyarakat. Hal ini untuk mengatasi hambatan pemanfaatan layanan digital yang saat ini masih menjadi kendala bagi sebagian masyarakat. Edukasi ini dapat berbentuk : *Workshop* rutin di kantor kelurahan. Penyebaran video tutorial penggunaan layanan digital. Pendampingan langsung saat masyarakat mengakses layanan.

2. Diharapkan Ibu lurah sebaiknya lebih memperhatikan dan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang seperti papan pengumuman/informasi atau banner mengenai prosedur alur pelayanan.
3. Meskipun informasi sudah tersedia di *website* dan media sosial, perlu dilakukan pembaruan konten secara berkala, Promosi lebih aktif melalui platform media sosial agar masyarakat tahu keberadaan dan manfaatnya, Pengintegrasian sistem informasi dengan aplikasi pengaduan (*barcode*) agar masyarakat bisa mendapat layanan secara terpadu.
4. Aplikasi pengaduan melalui *barcode* sudah menjadi inovasi yang baik. Namun perlu dipastikan pengelolaan pengaduan dilakukan secara cepat dan transparan, Masyarakat mendapat notifikasi atau balasan atas pengaduan yang mereka buat, Disediakan pelatihan internal bagi staf kelurahan agar mampu menangani sistem pengaduan digital secara profesional.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- ALMA. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Jakarta.
- AL-TABANY, T. I. B. (2018). *Mendesain model pembelajaran inovatif, progresif, dan kontekstual : konsep, landasan, dan implementasinya pada kurikulum 2013 (kurikulum tematik integratif/KTI)*. Kencana, Bandung.
- BARATA, A. A. (2015). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Bandung.
- DALMAN, H. (2016). *Keterampilan Menulis*. PT Raja Grafindo Persada.
- DEDDY MULYADI. (2015). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik : konsep dan aplikasi proses kebijakan dan pelayanan publik*. Alfabeta, Jakarta.
- FANDY, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. ANDI, Jakarta.
- HAYAT. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- KAELAN. (2015). *Filsafat Pancasila : Pandangan Hidup Bangsa Indonesia*. Paradigma. Makassar.
- KASMIR. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. : PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- KOTLER, P., & KELLER, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- LAKSANA. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- LEXY J. MOLEONG. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Semarang.
- MOENIR. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- MOLEONG, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif / penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A*. PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- PASOLONG, H. (2017). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. Alfabeta. Bandung.

- SAGALA, S. (2013). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Alfabeta. Bandung.
- SINAMBELA. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Bumi Aksara. Jakarta.
- SUGIYONO. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- SUGIYONO. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- SUGIYONO. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- V. WIRATNA SUJARWENI. (2014). *Metodologi penelitian : lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- YANUAR AKBAR. (2014). *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Refika Aditama. Bandung.

#### **Peraturan Perundang-undang**

1. Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **Jurnal :**

- KRIYANTONO, R. (2020). Efektivitas *website* perguruan tinggi negeri sebagai penyedia informasi bagi mahasiswa. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 4(1), 117.  
<https://doi.org/10.25139/jsk.v4i1.1799>

# **LAMPIRAN**

## DOKUMENTASI

Foto 1. Kantor Kelurahan Mesjid Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 21 Januari 2025.

Foto 2. Wawancara dengan Ibu Lurah Kelurahan Mesjid Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur (Ibu Nurlina) selaku *Key informant*



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 22 Januari 2025.

Foto 3. Wawancara dengan Sekretaris Lurah Kelurahan Mesjid Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur (Ibu Irma Ariani, A.Md) selaku *Informant*



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 22 Januari 2025.

Foto 4. Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kelurahan Mesjid Samarinda

Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur (Bapak Jaka Dilaga, SH) selaku *Informant*



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 21 Januari 2025.

Foto 5. Wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Kelurahan

Mesjid Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur (Bapak Jaka Dilaga, SH) selaku *Informant*



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 23 Januari 2025.

Foto 6. Wawancara dengan Staf Pelayanan Kelurahan Mesjid Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur (Ibu Masyithah) selaku *Informant*



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 21 Januari 2025.

Foto 7. Wawancara dengan Bapak Ishak selaku Masyarakat



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 23 Januari 2025

Foto 8. Wawancara dengan Bapak Indra Buana selaku Masyarakat



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 22 Januari 2025.

Foto 9. Wawancara dengan Bapak Asnawi selaku Masyarakat



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 22 Januari 2025.

## STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN MESJID





**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, 24 Oktober 2023

Nomor : 577/UWGM-FISIP/AK/X/2023  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Persetujuan 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 : Wandu Hendrawan  
NPM : 2063201073  
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. **Drs. H. M.Z Arifin, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

**"Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang"**

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses bimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

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

Kampus Administrasi Publik,  
  
**Armad Yank S.Sos., M.Si**  
NIK 2026.087.279

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



**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, 24 Oktober 2023

Nomor : 577/UWGM-FISIP/AK/X/2023  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :  
**Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si**  
Dosen FISIP UWGM Samarinda  
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Wandi Hendrawan  
NPM : 2063201073  
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. **Drs. H. M.Z Arifin, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

**"Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang"**

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

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

Ka. Prodi Administrasi Publik,  
  
**Ahmad Yanti, S.Sos., M.Si**  
NIM. 2020.087.279

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



**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/III/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 16 Januari 2025

Nomor : 015/UWGM-FISIP/AK/I/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,  
**Bapak/Ibu Lurah Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang**  
**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 : **Wandi Hendrawan**  
N P M : **2063201073**  
Program Studi : **Administrasi Publik**

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

**"Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang"**

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](mailto:uwigama@uwgm.ac.id)  
Website : [uwgm.ac.id](http://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



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
KELURAHAN MESJID**

Alamat Jalan Mas Penghulu Rt.01 Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang  
Samarinda (Kalimantan Timur) Samarinda Kode Pos 75133  
Website: <https://kel-mesjid.samarindakota.go.id/> e-mail : -

Samarinda 17 Januari 2025

Nomor : 400/132/400.09.01  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Balasan Permohonan  
Izin Kegiatan Penelitian

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat Permohonan dengan Nomor 015/UWGM-FISIP/AK/1/2025 Perihal Permohonan Perijinan Penelitian dengan Judul Penelitian Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang

Kami sampaikan beberapa hal :

1. Pada dasarnya kami tidak keberatan, maka kami dapat mengizinkan pelaksanaan Program Penelitian tersebut di wilayah Kantor Kelurahan Mesjid.
2. Izin melakukan Penelitian diberikan untuk keperluan akademik

Demikian Surat balasan dari kami, atas perhatian kami ucapkan terimakasih.

Lurah Mesjid  
  
**NURLINA**  
**NIP.196711261989022001**





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

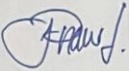
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986  
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016


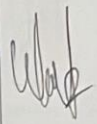

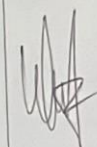
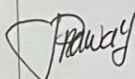
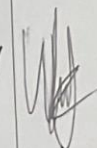
**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Wandi Hendrawan  
NPM : 2063201073  
Program Studi : Administrasi Publik  
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si  
2 Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :  
Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan  
Meljilo kelamatan Samarinda Seberang

Dosen Pembimbing (I/II)

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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	17/10-2023	- Acc awal - Buat proposal Bab 1, 2, 3		
2	7/3-2024	- Bab 2 perbaiki - fokus penelitian - Informan dan key Informan - Daftar Pustaka		
3	3/12-2024	- Perbaiki Daftar Isi - Perbaiki kerangka pikir - Informan - Daftar Pustaka		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	2/12-2024	<del>Revisi</del> Bant pedoman wawancara		
5	18/12/2024	- Perbaiki pedoman wawancara - Acc penelitian		
6	14/12-2025	- Perbaiki tabel - Perbaiki penulisan hasil wawancara - Perbaiki pembahasan - Perbaiki Lampiran		
7	19/5-2025	- Perbaiki Daftar pustaka - Acc seminar Hasil		
8	4/6-2025	- Perbaiki tabel Jadwal - Boot tabel pegawai kelurahan. - Acc pendataan		
9	23/6-2025	- Acc 2112		



**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 : Wandu Hendrawan  
NPM : 2063201073  
Program Studi : Administrasi Publik  
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si  
2 Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :  
STUDI Tentang kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan  
MEJID Kecamatan Samarinda SEBERANG

Dosen Pembimbing (I/II)

DRS. H. M. Z. ARIFIN, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	16/10/2023	1. Pembimbingan alur konsultasi 2. Penetapan Judul penelitian, dan Acc Judul.		
2	16/12/2023	1. BAB 2 Di Perbaiki 2. Informan dan key Informan 3. Daftar pustaka		
3	13/2024 /12	1. Penulisan di Perbaiki 2. kerangka filit 3. key Informan / Informan 4. Perbaiki Tabel		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	18/12/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbaiki nomor halaman</li> <li>2. Pedoman Wawancaranya ditambah</li> </ol>		
5	23/12/2024	Sanjak Pentala Capayz		
6	23/12/24	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. perbaiki tulis penulisan dan paragraf. dan 2. bodh</li> <li>2. Paragraf sumber.</li> </ol>		
7	3/1/25	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. perbaiki Alinea 5-7.</li> <li>2. perbaiki Hasil wawancara</li> <li>3. Disiplin</li> <li>4. prinsip kerja Skripsi</li> </ol>		
8	26/1/25	Acc. Jilid		

PANDUAN WAWANCARA  
STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN  
MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
DAFTAR PERTANYAAN UNTUK *KEY INFORMANT*

1. KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

- a. Menurut ibu apa yang menjadi dasar dari kebijakajn pelayanan publik tersebut?
- b. Menurut ibu bagaimana kebijakan ini dapat di implementasikan secara efektif?

2. SARANAN DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK

- a. Menurut ibu bagaimana sarana dan prasarana di kantor kelurahan?
- b. Menurut ibu apakah saranan dan prasarana yang digunakan di kantir kelurahan mesjid telah memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

3. SISTEM INFORMASI PELAYANAN

- a. Menurut ibu apakah sistem informasi pelayanan yang diterapkan di kantor kelurahan mesjid dapat di akses oleh semua lapisan masyarakat?
- b. Menurut ibu di mana Masyarakat dapat mengetahui system informasi pelayanan?

4. KONSULTASI DAN PENGADUAN

- a. Menurut ibu apakah pengaduan yang diterima dapat digunakan untuk pengaduan sistem pelayanan publik secara keseluruhan?
- b. Menurut ibu berapa lama konsultasi dan pengaduan di proses?

PANDUAN WAWANCARA  
STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN  
MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
DAFTAR PERTANYAAN UNTUK *INFORMANT*

1. KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

- a. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan di kantor kelurahan mesjid telah sesuai dengan standar operasional prosedur (sop)?
- b. Menurut ibu bagaimana kebijakan ini dapat di implementasikan secara efektif?

2. SARANAN DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK

- a. Menurut ibu bagaimana sarana dan prasarana di kantor kelurahan?
- b. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana yang disediakan di kantor kelurahan mesjid sangat memudahkan dalam memberikan proses pelayanan kepada Masyarakat?

3. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

- a. Menurut bapak/ibu apakah system informasi pelayanan public dapat meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam pengawasan pelayanan?
- b. Menurut ibu di mana Masyarakat dapat mengetahui system informasi pelayanan?

4. KONSULTASI DAN PENGADUAN

- a. Menurut bapak/ibu apakah pengaduan berbasis digital dapat meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik?
- b. Menurut bapak/ibu berapa lama proses konsultasi dan pengaduan di proses?

PANDUAN WAWANCARA  
STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN  
MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG  
DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MASYARAKAT

1. KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

- a. Menurut bapak /ibu apakah ada kesulitan dalam pelayanan yang ada di kantor kelurahan masjid?

2. SARANAN DAN PRASARANAN

- b. Menurut bapak/ibu bagaimana kelengkapan sarana dan prasaranan penunjang pelayanan di kantor kelurahan masjid?

3. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

- c. Menurut bapak/ibu apakah informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor kelurahan masjid sesuai dengan harapan anda ?

4. KEBIJAKAN DAN PENGADUAN

- d. Menurut bapak/ibu apakah system pengaduan yang ada di kantor kelurahan masjid dapat di akses dengan mudah?