

**STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SELILI KECAMATAN SAMARINDA ILIR
KOTA SAMARINDA**



OLEH :
KATARINA DISA SRI RAHAYU
NPM: 21.63201.006

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

2025

**STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SELILI KECAMATAN SAMARINDA ILIR
KOTA SAMARINDA**



OLEH :

KATARINA DISA SRI RAHAYU

NPM: 21.63201.006

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

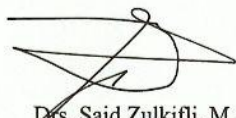
Judul Skripsi : Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Selili
Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda
Nama Mahasiswa : Katarina Disa Sri Rahayu
NPM : 2163201006
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 1 Desember 2025

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Said Zulkifli, M.Si
NIDN. 1109075801



Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
NIDN. 1130087602

Mengetahui
Dekan



Dr. H. Abdul Rofik, SP.,MP.
NIK : 2023.070.326

Penguji:

1. Drs. Said Zulkifli, M.Si
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
3. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Katarina Disa Sri Rahayu

NPM : 2163201006

Judul Skripsi : Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Selili
Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penelitian sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing yang tercantum sebagai bagian 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, 1 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



(Katarina Disa Sri Rahayu)

NPM 2163201006

RINGKASAN

KATARINA DISA SRI RAHAYU, Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda di bawah bimbingan Drs. Said Zulkifli, M.Si dan Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Selili serta faktor pendukung dan penghambat yang ada di Kantor Kelurahan Selili. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili berdasarkan indikator pelayanan publik yang berlaku. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik di Kelurahan Selili sudah berjalan cukup baik, terutama dalam hal penerapan *SOP*, ketepatan waktu, dan biaya pelayanan yang transparan serta gratis. Namun, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, kurangnya sosialisasi terkait prosedur pelayanan, serta respon yang belum maksimal terhadap pengaduan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan peningkatan dalam hal sarana pendukung, *responsivitas* aparat, dan transparansi informasi agar pelayanan publik di Kelurahan Selili semakin berkualitas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik

RIWAYAT HIDUP



KATARINA DISA SRI RAHAYU, lahir pada tanggal 2 Juni 2003 di Paser anak pertama dari dua bersaudara dari Ayah bernama Doni Sius Surono dan Ibu Susana.

Pada tahun 2009 mulai memasuki sekolah pendidikan dasar di SDN 003 Desa Lombok Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser dan lulus pada tahun 2015 lalu pada tahun 2015 memasuki SMPN 2 Desa Sawit Jaya Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser dan lulus pada tahun 2018, setelah itu peneliti memulai sekolah menengah atas di SMAN 1 Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser dan lulus pada tahun 2021. Saat ini peneliti sedang menempuh pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda sejak 2021 hingga saat ini, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, sesuai dengan bidang minat peneliti. Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Sanipah, Kecamatan Samboja, Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2024. Kegiatan KKN ini memberikan pengalaman yang berharga dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat, mengembangkan komunikasi, serta meningkatkan kepedulian sosial dan tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar.

Samarinda, 1 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,

(Katarina Disa Sri Rahayu)
NPM 2163201006

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda” sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi S1. Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Selili, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yaitu Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas ini.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP.,MP, selaku Dekan, Wakil Dekan dan Kaprodi serta jajaran Staff yang bertugas, yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, serta motivasi selama studi.
3. Bapak Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II serta Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku penguji, yang telah sabar membimbing, memberikan arahan, serta masukan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ucapan terima kasih yang tulus peneliti sampaikan kepada keluarga tercinta Ayahanda Doni Sius Surono, Ibunda Susana, serta saudara penulis Frischila Vivi Aprilia dan seluruh keluarga besar atas doa,

kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti, yang menjadi kekuatan bagi penulis hingga skripsi ini selesai.

5. Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku Lurah Kelurahan Selili dan Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Lurah, Bapak Irwansyah, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, dan masyarakat yang melakukan pelayanan yang telah banyak memberikan bantuan dalam penelitian ini.
6. Rekan rekan mahasiswa utamanya dari program studi Administrasi publik atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Tri Edi Sanjaya yang telah memberikan dukungan serta semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis membuka diri terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun, demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah yang baik untuk perjalanan peneliti selanjutnya.

Samarinda, 1 Desember 2025

Peneliti



Katarina Disa Sri Rahayu

NPM 2163201006

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORI	11
2.1 Variabel Penelitian.....	11
2.1.1 Studi	12
2.1.2 Kualitas	13
2.1.3 Pelayanan.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1.5 SOP (Standar Oprasional Prosedur)	23
2.2 Kerangka Fikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jadwal Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Definisi Konsepsional	32
3.5 Fokus Penelitian	33
3.6 Sumber Data.....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8 Analisis Data Yang Digunakan.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45

4.2	Visi dan Misi Kelurahan Selili	51
4.3	Hasil Penelitian.....	52
	4.3.1 Persyaratan yang Harus Dipenuhi dalam Pengurusan Berkas	53
	4.3.2 Proses Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kantor Kelurahan Selili	56
	4.3.3 Biaya/Tarif Pelayanan.....	58
	4.3.4 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Kantor Kelurahan Selili ...	61
	4.3.5 Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan di Kantor Kelurahan Selili	64
	4.3.6 Faktor Pendukung.....	67
	4.3.7 Faktor Penghambat.....	69
4.4	Pembahasan	72
	4.4.1 Persyaratan yang Harus Dipenuhi dalam Pengurusan Berkas ...	73
	4.4.2 Proses Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kantor Kelurahan Selili	75
	4.4.3 Biaya/Tarif Pelayanan	77
	4.4.4 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Kantor Kelurahan Selili .	79
	4.4.5 Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan di Kantor Kelurahan Selili	80
	4.4.6 Faktor Pendukung.....	82
	4.4.7 Faktor Penghambat	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		93

DAFTAR GAMBAR

	Judul	Halaman
1.	Kerangka Fikir	27
2.	Analisis Data Model Interaktif	44

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
1. Jadwal Penelitian	29
2. Data Key Informant dan Informant	38
3. Batas Wilayah Kelurahan Selili	46
4. Jumlah Penduduk	47
5. Jumlah Penduduk Menurut Usia	47
6. Jumlah Penduduk Menurut Kepercayaan/agama	48
7. Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan	49
8. Jumlah Penduduk Mata Pencaharian	50
9. Kelembagaan Kelurahan Selili	50
10. Jumlah Sarana/Prasarana Kelurahan Selili	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini lembaga negara diharapkan mampu menjalankan peran pegawai negeri yang baik serta penuh dengan tantangan dan peluang. Pelayanan publik berkualitas tinggi yang dijalankan secara terbuka dan bertanggung jawab oleh birokrat diperlukan untuk memastikan bahwa layanan publik selalu tersedia bagi masyarakat. Banyak aspek kehidupan termasuk dalam pelayanan publik, bagian bawah dan hak-hak tiap masyarakat negeri atas benda dan jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik disebut pelaksanaan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik masih menjadi masalah penting di Indonesia, terutama di tingkat pemerintahan daerah. Masyarakat sering mengeluh tentang proses pelayanan yang lama, kurangnya profesionalisme aparatur, dan kekurangan fasilitas pendukung. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih ada perbedaan antara standar pelayanan yang diharapkan dan apa yang terjadi di lapangan. Hal ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik yang baik adalah jenis pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan publik, sehingga setiap instansi pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan memuaskan masyarakat selama proses pemenuhan kebutuhan mereka.

Dalam rangka memberikan pedoman yang jelas bagi penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menetapkan elemen-elemen penting yang harus dimiliki oleh setiap unit pelayanan publik. Standar pelayanan ini meliputi komponen persyaratan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, sistem, mekanisme, dan prosedur, penanganan pengaduan. Penerapan standar ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih akuntabel, transparan, dan berkualitas bagi masyarakat.

Dengan adanya regulasi tersebut, setiap unit pelayanan publik, termasuk di tingkat kelurahan, dituntut untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan secara konsisten demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang menarik disebabkan oleh fakta bahwa kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara untuk barang dan jasa administrasi adalah untuk kepentingan umum. Perilaku konsumen terkait dengan kegiatan pelayanan publik karena fokus pekerjaannya pada barang publik dan pelayanan publik. Selain itu, kita harus menyadari bahwa masyarakat setempat mengharapkan pelayanan publik yang baik karena mereka dibiayai oleh pajak mereka. Pelayanan publik yang buruk di Indonesia bukan rahasia lagi, lembaga

negara terus mempersulit layanan. Tampaknya tidak mungkin untuk menjelaskan mengapa urusan nasional tidak dapat disederhanakan jika mereka dapat diperumit, atau mengapa harus dipercepat jika mereka dapat diperlambat secara menyeluruh. Pola pemikiran dan sikap seperti itu tentunya sesuai. Karena pemerintah selalu ada dan dibuat untuk melayani kepentingan dan kebutuhan warganya, fungsi penting dari pemerintah adalah pelayanan publik.

Masyarakat pada dasarnya membutuhkan pelayanan, konsep pemerintahan menyatakan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan publik. Pemerintah didirikan untuk melayani rakyat, bukan dirinya sendiri. Adanya pelayanan publik akan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila masyarakat dapat memperoleh layanan melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan, pelayanan publik dikatakan berhasil. Pelayanan publik di kelurahan akan lebih berfokus pada kebutuhan masyarakat tertentu, yang membuatnya sangat berbeda dengan pelayanan publik di kota-kota besar pada umumnya.

Untuk meningkatkan desentralisasi, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur sistem pemerintahan daerah dan hubungan antara daerah dan pusat, dari Undang-undang tersebut telah mengalami perubahan yang ke-dua yaitu Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 beberapa aspek dibahas dalam perubahan ini termasuk proses peralihan kepemimpinan daerah, penyesuaian tugas, dan wewenang Dewan Perwakilan Provinsi, Kabupaten, dan Kota dalam hal undang-undang yang mengatur pemilihan kepala daerah.

Pemerintah daerah terdiri dari pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat, yang bertanggung jawab kepada rakyat. Ini membagi pemerintahan

menjadi pemerintahan absolut, konkuren, dan umum. Otonomi diberikan kepada daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sambil mempertahankan transparansi dan akuntabilitas. Pemerintah pusat, DPRD, dan BPK melakukan pengawasan. Undang-undang ini juga mengatur hubungan keuangan pusat daerah serta pengawasan dan sanksi. Ini memastikan bahwa pemerintahan daerah berjalan efektif, efisien, dan bertanggung jawab.

Satuan pemerintahan terkecil di Indonesia adalah kelurahan, yang berada di bawah kecamatan. Kelurahan adalah wilayah administrative yang bertanggung jawab atas pemerintahan lokal, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Mereka biasanya bertanggung jawab atas administrasi kependudukan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Sebagai pihak yang dilayani, masyarakat akan menerima pelayanan dalam berbagai bentuk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan publik yang baik adalah jenis pelayanan publik yang telah memenuhi Standar Pelayanan Publik, sehingga setiap instansi pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan memuaskan masyarakat selama proses pemenuhan kebutuhan mereka. Kepuasan masyarakat masa lalu terkait dengan pemenuhan kedua kebutuhan dasar.

Proses pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan telah dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Selili. Kelurahan Selili merupakan kelurahan yang terletak di Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda, bertanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan peraturan. Sebagai bagian dari birokrasi pemerintahan, Kantor Kelurahan Selili

bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan sosial lainnya.

Sangat penting untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili untuk mengetahui seberapa efektif layanan yang diberikan kepada masyarakat. Studi ini juga diharapkan menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan serta solusi untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Selili. Namun, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili masih dipengaruhi oleh berbagai masalah antara lain:

1. Prosedur pelayanan belum terpajang di Kantor Kelurahan,
2. Keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik,
3. Sumber daya manusia dalam penempatan tugas pokok dan fungsinya tidak sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dengan memahami kondisi dan masalah yang ada. Peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di tingkat kelurahan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pernyataan yang menjelaskan atau mengidentifikasi masalah utama yang akan diteliti dalam penelitian. Rumusan masalah membantu menentukan jalan penelitian dan membantu peneliti menemukan solusi atau jawaban atas masalah.

Menurut Budi Winarno (2017:15) mengatakan “Masalah adalah sesuatu hal yang menyebabkan tidak tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya atau sebagai jarak antara apa yang diharapkan dan apa yang menjadi kenyataan.”

Selanjutnya menurut Sugiyono (2024:63), “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data, rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi.”

Menurut Harbani Pasolong (2020:3), yaitu “Masalah adalah suatu kendala atau persoalan yang harus dipecahkan dengan kata lain masalah merupakan kesenjangan antara kenyataan dengan suatu yang diharapkan dengan baik, agar tercapai tujuan dengan hasil yang maksimal.” Berdasarkan pendapat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa rumusan masalah adalah bentuk-bentuk pertanyaan yang akan dicari jawabannya sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Maka peneliti merumuskan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda ?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan penelitian menggambarkan apa yang ingin dicapai oleh peneliti melalui proses penelitian agar permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan efektif.

Menurut John W. Creswell (2016:115) menyatakan bahwa “tujuan penelitian adalah pernyataan terinci yang menjelaskan apa yang akan dicapai oleh penelitian. Ia menekankan bahwa tujuan penelitian harus spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatasan waktu (Smart).”

Menurut Lexy J. Moleong (2017:6) “tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara komprehensif dan dengan menggunakan berbagai metode alamiah dalam konteks alami.”

Selanjutnya menurut Hardani dkk (2020: 270-271) menjelaskan bahwa tujuan penelitian adalah “tujuan penelitian merupakan sasaran hasil yang ingin di capai dalam penelitian ini sesuai dengan fokus yang telah dirumuskan. Tujuan penelitian dirumuskan secara utuh dan berorientasi kepada pertanyaan-pertanyaan dalam permasalahan (fokus penelitian). Dari tujuan penelitian tercermin langkah operasional penelitian yang akan dilakukan.”

Berdasarkan dari rumusan masalah yang ada, serta pengertian tentang tujuan penelitian diatas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada dasarnya penelitian yang dilakukan harapannya dapat memberikan manfaat. Manfaat penelitian sangat signifikan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi, baik secara teoritis maupun secara praktis sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Menurut Hardani dkk (2020:270-271) menjelaskan bahwa “Manfaat penelitian ditujukan untuk pengembangan ilmu dan berguna dalam pelaksanaan pembangunan. Melalui paparan ini dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diteliti layak dilaksanakan dan fungsional secara ilmiah dan praktis.”

Selanjutnya menurut Dominikus Dolet Unaradjan (2019:9) berpendapat bahwa “Manfaat penelitian adalah untuk menjelaskan manfaat dari penelitian itu sendiri. Manfaat penelitian di bagi menjadi dua yakni (1) mengembangkan ilmu secara teoritis, (2) memecahkan masalah dan mengantisifasi masalah pada objek yang di teliti.”

Selanjutnya menurut I Made Laut Mertha Jaya (2020:136) berpendapat bahwa “Manfaat penelitian dibagi menjadi 2, yaitu manfaat secara teoritis dan

praktis yang berkenaan dengan hasil penelitian. Selain itu, penelitian bermanfaat untuk memecahkan permasalahan pada objek yang diteliti. Manfaat tersebut sebagai syarat dilakukan suatu penelitian, sebagaimana dinyatakan dalam rancangan penelitian.”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa manfaat penelitian merupakan hasil dari proses tercapainya tujuan dari penelitian tersebut, baik manfaat yang bersifat teoritis maupun praktis bagi peneliti ataupun bagi obyek yang diteliti. Sehingga penelitian memiliki nilai dan arti bagi semua pihak. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis :
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu sosial terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
 - b. Sebagai sumber informasi untuk pembaca dan menambah ilmu pengetahuan.
 - c. Sebagai masukan bagi para peneliti lainnya yang ingin memperluas bidang kajian pada penelitian lanjutan

2. Manfaat Praktis :

- a. Bagi Universitas Widya Gama Mahakam, diharapkan dapat menjadi sumber bacaan untuk menambah wawasan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Bagi pemerintah Kelurahan yang menjadi obyek penelitian, diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kelurahan melalui pelayanan yang diberikan.
- c. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai tugas demi memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Variabel Penelitian

Setiap penelitian selalu menggunakan teori-teori sebagai pendukung dan menjadi dasar penulisan yang akan diteliti dari awal sampai dengan akhir penulisan. Untuk itu perlu penelitian kemukakan maksud dan tujuan keberadaan teori dan konsep dalam penelitian.

Menurut Fenti Hikmawati (2020:14-15) menjelaskan bahwa “Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. Sedangkan konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak.”

Kemudian menurut Hardani, dkk (2020:315) menjelaskan bahwa “Teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang berusaha menjelaskan hubungan sistematis dari suatu fenomena, dengan cara merinci hubungan sebab-akibat yang terjadi.

Sedangkan menurut Syafrida Hafni Sahir (2021:25) menjelaskan “Teori merupakan landasan penelitian ilmiah, penelitian tanpa teori sebagai landasan konsep tidak bisa dipercaya kebenarannya. Landasan teori yang terdiri dari definisi dan konsep variabel yang dibentuk secara terstruktur dalam sebuah penelitian.”

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa konsep menggambarkan gejala-gejala secara abstrak juga merupakan sejumlah ciri yang berkaitan dengan suatu objek dimana konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri yang sama.

2.1.1 Studi

Studi merupakan proses penting dalam pengembangan intelektual dan profesional seseorang. Melalui studi, individu dapat memperluas wawasan, meningkatkan keterampilan, serta memahami berbagai aspek kehidupan. Studi yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan dapat membantu seseorang mencapai tujuan akademik, professional, dan pribadi.

Menurut Rosyidhana (2015:3) menjelaskan bahwa “Studi literatur adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca sumber-sumber tertulis yang ada seperti buku atau letaratur yang menjelaskan tentang landasan teori.”

Selanjutnya menurut Dewi, dkk (2015:2) menjelaskan bahwa “Studi literatur merupakan pengumpulan data dan informasi dengan cara menggali pengetahuan atau ilmu dari sumber-sumber seperti buku, karya tulis, diktat catatan kuliah, serta beberapa sumber lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian.”

Kemudian menurut Unika Prihasanti (2018:2) mendefinisikan bahwa “Studi tidak ada definisi tunggal termasuk dalam ilmu sosial terdapat definisi yang luas dan terbagi dalam kategori, teaching case tidak perlu menggambarkan individu,

peristiwa atau proses tertentu secara akurat, karena tujuan utamanya untuk meningkatkan pembelajaran.”

Dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai studi maka peneliti dapat menyimpulkan studi dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan data, memahami, serta menemukan solusi terhadap suatu permasalahan. Selain itu, studi juga merupakan serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif dan mendalam terhadap suatu objek tertentu guna memperoleh pemahaman yang lebih luas. Lebih lanjut, studi juga dapat dipahami sebagai proses menciptakan hubungan antara pengetahuan yang sudah ada dengan yang baru.

2.1.2 Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses lingkungan yang memenuhi tau melebihi harapan. Kualitas adalah kata abstrak, sehingga memiliki arti relatif. Kualitas dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik sesuatu memenuhi persyaratan dan spesifikasi. Jika persyaratan dan spesifikasi dipenuhi, produk tersebut memiliki kualitas yang baik, dan jika tidak, produk tersebut dianggap buruk.

Menurut Kaoru Ishikawa (dalam Gusti Ayu Aghivirwiati, dkk 2022:6) mengatakan bahwa “Kualitas untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan cause and effect diagram yang digunakan untuk mendiagnosis quality problem. Kualitas tidak hanya sebatas pada produk akhir melainkan mencakup seluruh proses produksi, mulai dari perancangan, manufaktur, distribusi, hingga layanan purna jual, dengan tujuan utama memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.”

Selanjutnya menurut Philip B. Crosby (dalam Gusti Ayu Aghivirwiati, dkk 2022:6) juga menjelaskan “Kualitas adalah kesesuaian terhadap persyaratan (*conformance to requirements*). Kualitas tidak harus berarti “kemewahan” atau “keunggulan tinggi”, melainkan seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan sejak awal”.

Kemudian menurut Triguno (dalam Ismail Nurdin 2019:16) mengartikan “Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga dan organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan, persyaratan pelanggan dan masyarakat.”

Berdasarkan pengertian kualitas menurut para ahli diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan kesesuaian terhadap persyaratan dan harapan pelanggan yang mencakup seluruh proses, mulai dari perancangan hingga layanan purna jual. Kualitas tidak hanya fokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses, cara kerja, dan sumber daya, dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada pelanggan dan masyarakat.

2.1.3 Pelayanan

Pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Menurut Kotler (dalam Marjoni Rachman 2021:6) “Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.”

Selanjutnya menurut Gronroos (dalam Marjoni Rachman 2021:6) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian akti-vitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Kemudian menurut AS. Moenir (dalam Marjoni Rachman 2021:6) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.”

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran seberapa baik suatu instansi pemerintah atau lembaga publik memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan transportasi.

Menurut Lijan Poltak Sinambella (2014:6) “Kualitas pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan memperhatikan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.”

Selanjutnya menurut Kotler (dalam Veranita dan Hani Hatimatunnisani 2021:251) mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan pencukupan kebutuhan dan pemenuhan keinginan dari pelanggan dengan tepat dari keseluruhan sifat-sifat yang khas dari produk barang atau jasa tertentu sehingga memenuhi ekspektasi pelanggan.”

Kemudian menurut Kamaruddin Sellang, dkk (2019:54) juga menjelaskan “Kualitas pelayanan publik atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.”

Beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan oleh penyedia layanan, dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan.

Selanjutnya pada bagian ini peneliti akan memaparkan standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik meliputi sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Jangka Waktu Pelayanan

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

3. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus atau memperbolehkan pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses indentifikasi biaya pelanggan juga dilakukan

berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

5. Penanganan Pengaduan

Organisasi pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengolahan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak sarana, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerimaan pengaduan.

2.1.4.1 Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1 menjelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. ada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Menurut Barata (dalam Dila Erlianti 2019:10) "Pelayanan memberikan bantuan kepada orang lain. Pihak yang memerlukan bantuan merupakan pihak

yang akan menerima layanan atau mengkonsumsi layanan dari pihak lain, sedangkan pihak yang memberikan bantuan adalah penyedia layanan dalam hal ini adalah pemerintah.”

Selanjutnya menurut Harbani Pasolong (dalam Dila Erlianti 2019:11) menyebutkan bahwa pelayanan adalah “Sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.”

Kemudian menurut Lukman (dalam Dila Erlianti 2019:11) “Pelayanan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian bantuan kepada pihak yang membutuhkan oleh penyedia layanan, dalam hal ini pemerintah. Pelayanan juga mencakup aktivitas individu, kelompok, atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, pelayanan melibatkan interaksi antara individu atau dengan mesin untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pelayanan publik mengarah pada bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, penyediaan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa pelayanan publik

adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan publik di pertegas pula dalam ayat (7) bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan ianii penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari uraian dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (dalam Ahmad Mustanir 2022:19) mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik.”

Selanjutnya menurut Mahmudi (dalam Ahmad Mustanir 2022:20) menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Kemudian menurut Hayat (2017:22) “Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan Masyarakat.”

Deddy Mulyadi (2015:182) menjabarkan bahwa penyediaan pelayanan publik pemerintah memiliki 10 karakteristik yaitu :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas
3. Memiliki tujuan sosial
4. Dituntut akuntabel kepada publik
5. Indikator kinerjanya harus lugas
6. Seringkali menjadi isu sasaran politik
7. Masalah yang dihadapi bersifat kompleks
8. Sulit mengukur dan menentukan keluaran/kualitas pelayanan yang diberikan
9. Lemah dalam memecahkan masalah yang bersifat internal (sulit mencegah kepentingan *stakholder*)
10. Sebagian besar bersifat monopoli dengan berbagai kelemahan yang dapat terjadi.

Berdasarkan definisi atas pengertian pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan ini diberikan secara adil, profesional, dan berkualitas untuk menyelesaikan.

2.1.4.2 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 3 Berbunyi:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.4.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Nuur Lathifah Hasanah, dkk (2023:131) pelaksanaan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam sistem pemerintahan Indonesia akan berjalan dengan baik dan lancar apabila didukung oleh adanya administrasi yang baik dan mantap.

Asas-asas menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 berdasarkan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipasif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pelayanan publik memang perlu memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang digunakan untuk memuaskan masyarakat juga. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

2.1.5 SOP (Standar Oprasional Prosedur)

SOP (Standar Oprasional Prosedur) panduan tertulis yang berisi langkah-langkah sistematis untuk menjalankan suatu tugas atau proses guna memastikan

konsistensi, efisiensi, dan kualitas dalam suatu organisasi. SOP digunakan untuk standarisasi pekerjaan agar lebih efektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Menurut Soemohadiwijoyo (2014:80) “Standar Oprasional Prosedur atau sistem tata kerja merupakan perangkat yang memandu setiap individu dan unit kerja di dalam organisasi atau perusahaan untuk melaksanakan aktivitasnya.” Selanjutnya menurut Ekotama Suryono. S (2015:41) “Standar Oprasional Prosedur adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir.”

Kemudian menurut Tathagati dan Arini (2015:90) “Standar Oprasional Prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman. Setiap perusahaan wajib memiliki *Standard Operating Procedure* karena merupakan pedoman bagaimana proses sebuah fungsi kerja dapat berjalan dengan baik, dapat menjadi rujukan apabila ditemukan sesuatu tidak maksimal dalam hal ini tidak efektif dan efisien.”

Dari pendapat di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan atau kantor.

2.2 Kerangka Fikir

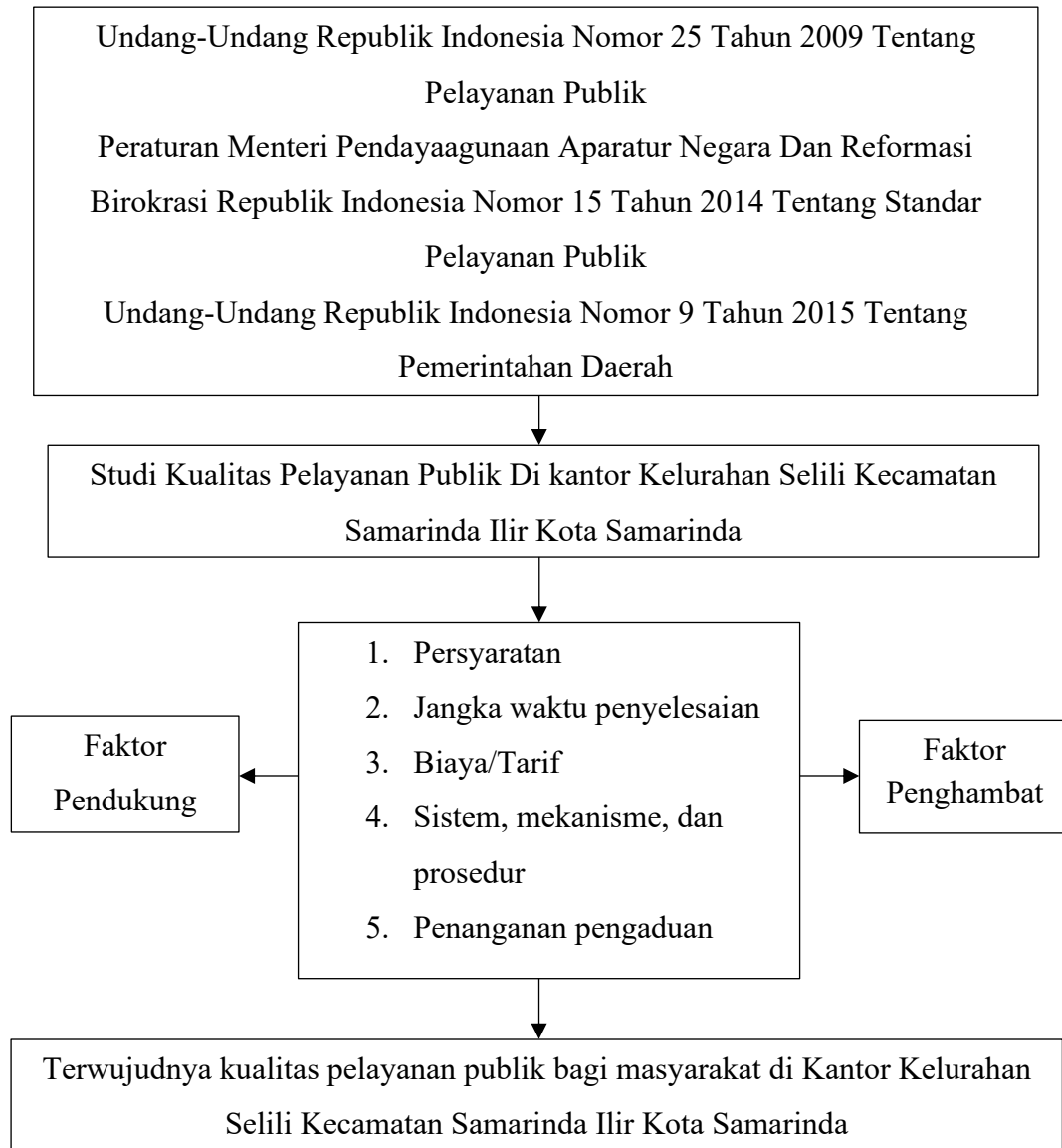
Penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu dalam rangka penyusunan hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, maka perlu dikemukakan kerangka pikir. Jadi kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.

Menurut Kotler & Keller (2016:38) “Kerangka berpikir adalah alat konseptual yang menghubungkan konsep-konsep utama untuk memberikan panduan dalam menganalisis suatu fenomena. Kerangka berpikir ini membantu memahami hubungan sebab-akibat antara variabel yang terlibat.”

Selanjutnya menurut Sugiyono (2024:95) “Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti perlu dijelaskan hubungan antara independent dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervensi, maka juga perlu dijelaskan mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Persatuan antara variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian yang harus didasarkan pada kerangka fikir.”

Kemudian menurut V. Wiratna Sujarweni (2021:60) “pada dasarnya kerangka pemikiran diturunkan dari berbagai teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memunculkan asumsi-asumsi yang berbentuk bagan alur pemikiran, yang kemudian mungkin dapat dirumuskan kedalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kerangka berfikir merupakan suatu konseptualisasi atau model tentang hubungan antar variabel dalam suatu penelitian. Kerangka berfikir digunakan untuk merumuskan hipotesis penelitian, khususnya yang berfokus pada hubungan atau komparasi antar dua variabel atau lebih. Sebuah Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis bagaimana variabel-variabel yang diteliti saling terkait, termasuk hubungan antara variabel independen dan dependen.

Gambar 2.1**Kerangka Fikir**

Sumber: dibuat oleh peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Setiap rencana waktu yang disusun secara sistematis untuk menggambarkan tahapan-tahapan suatu kegiatan dalam suatu penelitian harus disertai dengan jadwal, jadwal tersebut memuat kegiatan apa saja yang akan berlangsung dan berapa lama. Rencana penelitian memuat kegiatan yang akan dilakukan dan kapan akan dilaksanakan, dalam penelitian ini peneliti melaksanakan rencana sesuai jadwal yang telah ditetapkan peneliti, mulai dari tahap awal kegiatan hingga tahap pelaksanaan penelitian.

Menurut Staniback (dalam Andi Prastowo 2016:48) menyatakan bahwa “Tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian kualitatif dilaksanakan. Pada umumnya penelitian dilaksanakan dalam jangka waktu tahunan. Namun lamanya akan tergantung pada keadaan sumber data, ketertarikan, dan tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan dalam setiap hari atau setiap minggu.”

Selanjutnya menurut Hardani, dkk (2020: 233) menjelaskan bahwa “Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukan”. Sedangkan menurut Fenti Hikmawati, (2020:20-21) menjelaskan bahwa “Jadwal penelitian, meliputi nama kegiatan dan target penyelesaian proposal penelitian. Jadwal penelitian sebaiknya ditulis secara rinci mulai dari persiapan, penyusunan instrumen penelitian, pengambilan data, pengolahan data serta laporan penelitian.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam sebuah penelitian sulit sekali dalam menentukan jadwal atau waktu yang dibutuhkan dalam penelitian tergantung dari tujuan penelitian dan keadaan sumber data yang ada. Penelitian ini memiliki tahap-tahapan, jadwal penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1: Jadwal penelitian

No	KEGIATAN	JADWAL PENELITIAN					
		2024-2025					
		Sep	Okt	Mar	Ags	Okt	Des
1.	Observasi	30					
2.	Mengajukan Judul Penelitian		11				
3.	Menyusun Proposal			12			
4.	Melaksanakan Penelitian				13		
5.	Pelaksanaan Seminar Hasil					7	
6.	Ujian Komprehensif						1

Sumber: Dibuat oleh peneliti pada tahun 2025

3.2 Jenis Penelitian

Dalam menyelesaikan pokok masalah yang akan di teliti dari tujuan penelitian, maka peneliti perlu memahami metode penelitian yang akan digunakan, berdasarkan karakteristik, pendekatan, serta teknik dalam proses pengumpulan dan analisis data. Berikut teori bagaimana cara menentukan jenis penelitian yang akan digunakan.

Menurut Sugiyono (2024:15) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk

meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Sedangkan Syafrida Hafni Sahir (2021:41), menjelaskan “Penelitian kualitatif merupakan persepsi yang mendalam pada fenomena yang diteliti dengan mengkaji fenomena dengan lebih detail pada kasus per kasus sifat masalah yang diteliti bisa berbeda-beda.”

Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan (2018:11) mengatakan “Langkah ini peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan bersifat naratif. Arti di dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Dalam penulisan laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkapkan dilapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporannya.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa penelitian kualitatif adalah metode yang meneliti objek dalam lingkungan alami dengan peneliti sebagai instrumen utama. Metode ini juga mencakup teknik pengumpulan dan analisis data. Metode ini menekankan pemahaman mendalam tentang fenomena, mengumpulkan data dengan triangulasi, dan menyajikan secara naratif. Hasil penelitian lebih fokus pada makna daripada generalisasi, serta menggambarkan realitas sosial melalui data deskriptif berupa kata atau gambar, bukan angka.

3.3 Lokasi Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian, peneliti harus menentukan tempat atau lokasi yang akan diteliti, dengan menetapkan lokasi serta objek sehingga membuat peneliti akan lebih mudah dalam melakukan penelitian. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) mengatakan “Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”. Kemudian menurut Sugiyono (2024:389) mengatakan bahwa “Perlu dikemukakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan dilakukan. Misalnya disekolah, diperusahaan, di lembaga Pemerintah, di jalan rumah dan sebagainya”.

Menurut Lexy J Moleong (2021:128) mengatakan “Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jelas mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa penentuan lokasi penelitian harus mempertimbangkan kesesuaian dengan fokus masalah, teori yang mendasar, serta faktor praktis seperti waktu, biaya, dan tenaga. Adapun lokasi penelitian yang peneliti tetapkan adalah di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Jl. Sultan Alimuddin No. 1 RT 34 Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur.

3.4 Definisi Konsepsional

Pada bagian ini peneliti memaparkan definisi konseptual berdasarkan adanya tema, yaitu tema yang menggambarkan hubungan antara konsep yang diberikan dengan konsep yang diteliti. Definisi konseptual adalah penjelasan teoritis tentang suatu konsep atau variabel yang digunakan dalam penelitian. Definisi ini menjelaskan definisi dasar dari istilah dalam konteks ilmu pengetahuan atau teori tertentu.

Menurut Deddy Mulyadi (2015:17) mengatakan bahwa “Konsep adalah suatu abstrak yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, peristiwa, atau fenomena lainnya”. Selanjutnya Muhammad Idrus (2019:17) mengatakan “Konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan, dan kelompok”.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2017:63) mengatakan “sehubungan dengan upaya menemukan atau membentuk teori baru ada 2 macam bentuk ciri konsep yang akan dibentuk. Pertama, konsep itu harus analitik, artinya penyimpulannya dilakukan secukupnya sehingga dapat dimanfaatkan untuk memperkirakan karakteristik suatu keutuhan yang konkret, namun bukan keutuhan itu sendiri. Kedua konsep itu harus peka, artinya dapat memberikan gambaran yang bermakna yang diperjelas dengan gambaran yang memungkinkan seseorang menangkap kerangka pengalamannya sendiri.”

Berdasarkan uraian di atas, peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan mengenai konsep merupakan suatu gambaran abstrak yang digunakan untuk menjelaskan ciri umum dari objek, peristiwa, atau fenomena tertentu. Definisi

konseptional adalah batasan suatu variabel penelitian berkaitan dengan variabel yang ada dalam judul penelitian.

Adapun definisi konseptional yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Dikantor Kelurahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan komponen yang saling berhubungan dan mengambil langkah dalam hal pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat seperti persyaratan, jangka waktu penyelesaian, sistem, mekanisme, dan prosedur, serta penanganan pengaduan.

3.5 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus penelitian berdasarkan hasil studi pendahuluan, pengalaman, referensi, dan didasarkan oleh pembimbing atau orang yang dipandang ahli. Fokus dalam penelitian ini juga masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilapangan. Adapun pengertian fokus penelitian menurut para ahli.

Menurut John W. Creswell (2016:134) mengatakan “Fokus penelitian merupakan suatu pernyataan umum mengenai area yang akan dipelajari, yang kemudian dipersempit menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian yang lebih spesifik. Fokus ini sangat penting untuk membatasi ruang lingkup agar penelitian tetap terkendali dengan baik”.

Kemudian menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2015:27) “Batasan masalah dibuat dengan tujuan agar kita dapat mempengaruhi faktor-faktor mana saja yang termasuk ruang lingkup masalah penelitian”. Menurut Spradley

dalam Sugiyono (2024:275) “Menyatakan bahwa fokus penelitian itu merupakan domain Tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa fokus penelitian adalah batasan yang ditetapkan oleh peneliti untuk memperjelas ruang lingkup penelitian dan membuat penelitian lebih efisien. Ini penting karena keterbatasan tenaga, waktu, dan dana, serta untuk memastikan bahwa penelitian hanya membahas aspek tertentu dari objek atau situasi sosial yang diteliti. Fokus juga berfungsi untuk menentukan domain atau aspek yang relevan dan saling terkait dalam konteks sosial kultural tertentu.

Berdasarkan penjelasan fokus penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian pada penelitian ini adalah.

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

“Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik” sebagai berikut:

- a. Persyaratan
- b. Jangka Waktu Penyelesaian
- c. Biaya/Tarif
- d. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- e. Penanganan pengaduan

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

3.6 Sumber Data

Dalam sebuah penelitian yang sangat diperlukan ialah sumber data, yang mana hal tersebut, merupakan poin penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Sumber data merujuk pada semua bahan atau informasi yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, membuktikan hipotesis, atau mencapai tujuan penelitian, pada umumnya sumber data terdiri dari data primer data sekunder, sebelum masuk pada pembahasan sumber data berikut beberapa pendapat ahli mengenai sumber data:

Menurut Suharsimi Arikunto (2014:48) “Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”. Selanjutnya menurut Burhan Bungin (2020:139) juga mengatakan “Sumber data dalam penelitian adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti, baik itu berupa orang, tempat, maupun dokumen”.

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2021: 402) “Data dan sumber data merupakan apa dan siapa yang menjadi sumber data, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan arsip (yang belum dikemukakan sebelumnya). Apa tujuan kajiannya (*unit of analysis-nya*)”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa sumber data penelitian adalah subjek atau objek dari mana data diperoleh. Sumber data primer berasal dari subjek penelitian secara langsung, dan sumber data sekunder berasal dari dokumen atau catatan sebelumnya. Tujuan

penelitian dan unit analisis yang akan digunakan juga harus dipertimbangkan saat memilih sumber data.

3.6.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan suatu sumber data yang paling utama dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2024:296) mengemukakan bahwa “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data”. Sedangkan menurut V. Wiratna Sujarwani (2021:73) “Data primer data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi sumber data langsung memberikan data kepada pengumpulan data”.

Selanjutnya menurut Nanang Martono (2015:65) mengemukakan bahwa “Data primer dalam proses penelitian didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama (responden atau informan melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti”.

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama, seperti responden, informan, atau hasil pengamatan peneliti, melalui metode seperti kuesioner, wawancara, dan kelompok fokus.

Untuk menentukan key informan, peneliti akan menggunakan teori dari sugiyono yaitu Purposive sampling. Menurut Sugiyono (2024:289) “*Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan

tertentu, dimana orang tersebut yang paling dianggap mengerti tentang permasalahan yang di teliti dan diharapkan dapat memberikan data yang sesuai sehingga akan mudah peneliti menjelajahi objek/ situasi sosial yang diteliti”.

Dan untuk informan, dimana subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian juga merupakan orang yang dapat memberikan tanggapan tentang permasalahan yang ada terkait dengan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti. Adapun informasi dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menepatkan *Key informant* dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling* serta *Informant* dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. *Key Informant* dan *Informant* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Data Key Informant dan Informant

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Bapak Deddy Irawan, SE., MM	Lurah Kelurahan Selili	<i>Key informant</i>
2.	Ibu Rina Atika, Sos	Sekretaris Lurah Kelurahan Selili	<i>Informant</i>
3.	Bapak Irwansyah, SE	Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	<i>Informant</i>
4.	Bapak Ronal Aliansyah	Masyarakat	<i>Informant</i>
5.	Bapak Arifin	Masyarakat	<i>Informant</i>
6.	Ibu Susiyani	Masyarakat	<i>Informant</i>
7.	Masyarakat: Bapak Maulana	Masyarakat	<i>Informant</i>
8.	Masyarakat: Ibu Sri Wahyuni	Masyarakat	<i>Informant</i>

Sumber: Dibuat oleh peneliti pada tahun 2025

3.6.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dan dicatat oleh orang lain untuk tujuan selain penelitian disebut sumber data sekunder. Ini biasanya diolah, diterbitkan, atau disimpan dalam berbagai bentuk, seperti laporan, statistik, artikel, dan arsip. Menurut Sugiyono (2024: 296) mengemukakan bahwa “Sumber data sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pencatatan, pengambilan data-data atau dokumen dari objek yang akan diteliti”.

Selanjutnya menurut V. Wiratna sujarweni (2021: 74) mengatakan bahwa “Data sekunder: Data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi Perusahaan, laporan Pemerintahan, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi, sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data”. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data yang

diperoleh secara tidak langsung ini biasanya didapat dari dokumen, catatan, buku, artikel, laporan keuangan, atau publikasi lainnya.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian merupakan langkah yang penting yang tidak dapat ditinggalkan, karena penelitian tanpa teknik pengumpulan data tidak akan disebut penelitian ilmiah.

Menurut Noor Juliansyah (2015:130) mengemukakan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan dan jenis penelitiannya”. Selanjutnya menurut Lexy J. Moleong (2021: 391) “Teknik pengumpulan data yang pertama digunakan adalah wawancara, kemudian pengamatan pengumpulan dokumen dan semacamnya”.

Menurut Sugiyono (2024: 296) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuisisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya”.

Berdasarkan pendapat diatas peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa teknik pengumpulan data adalah sebuah cara untuk mencari atau menampung data penelitian, dengan menggunakan cara atau teknik tertentu dengan tujuan untuk mendapat data yang lebih mendalam dan akurat. Adapun pada penelitian akan menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya: penelitian

lapangan terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya peneliti akan menjelaskan apa itu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.7.1 Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti, dengan mengamati secara langsung tentang kualitas pelayanan publik. Menurut Sugiyono (2024:03) “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”.

3.7.2 Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertatap muka atau berkomunikasi langsung antara peneliti dan responden dengan pertanyaan-pertanyaan dua orang dimana dalam wawancara tersebut peneliti menyediakan pedoman wawancara yang akan peneliti tanyakan.

Menurut Sugiyono (2024: 231) “Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur, untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian”.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bahan tertulis yang dapat dibuktikan kebenarannya. Dokumen dapat berupa buku, profil, dan foto-foto selama kegiatan berlangsung. Menurut Sugiyono (2024: 314) “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 yang dilakukan yaitu dengan mengambil gambar, berupa foto sebagai bentuk dokumentasi dalam melakukan penelitian di lokasi penelitian dilokasi penelitian.

3.8 Analisis Data Yang Digunakan

Analisis data ialah metode atau cara mengelolah suatu data menjadi informasi yang bisa diolah sehingga data tersebut mudah dipahami dan juga bermanfaat dalam memperoleh solusi permasalahan yang ada.

Menurut Lexy J. Moleong (2021:402) “mengatakan bahwa analisis data adalah uraian secara singkat bagaimana proses analisis data yang ditempuh”. Adapun menurut Bogdan dan Biklan dalam Lexy J. Moleong (2021:248) mengemukakan “analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-memilah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Selanjutnya menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2024:321) “Aktivitas dalam analisis data berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas data yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses ini melibatkan pengumpulan, pengelolaan, pengorganisasian, pemilahan, dan sintesis data untuk menemukan pola, makna, dan informasi penting hingga mencapai titik kejenuhan data, yang

kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan dan menyampaikan temuan kepada pihak lain.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2024: 246) yang menggunakan model pola interaktif yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Langkah-langkah model model interaktif dideskripsikan sebagai berikut:

3.8.1 Pengumpulan data (*Data collection*)

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara seperti: observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/tringulasi. Menurut Sugiyono (2024: 322) menyatakan “Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi)”.

3.8.2 Reduksi data (*Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada inti masalah yang akan diamati disertai dengan mencari sebuah tema. Menurut Sugiyono (2024: 323) “Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya”.

3.8.3 Penyajian data (*Display*)

Penyajian data merupakan langkah kedua dalam analisis data kualitatif setelah tahap reduksi data, pada tahap ini, data akan disajikan dalam format teks dan naratif

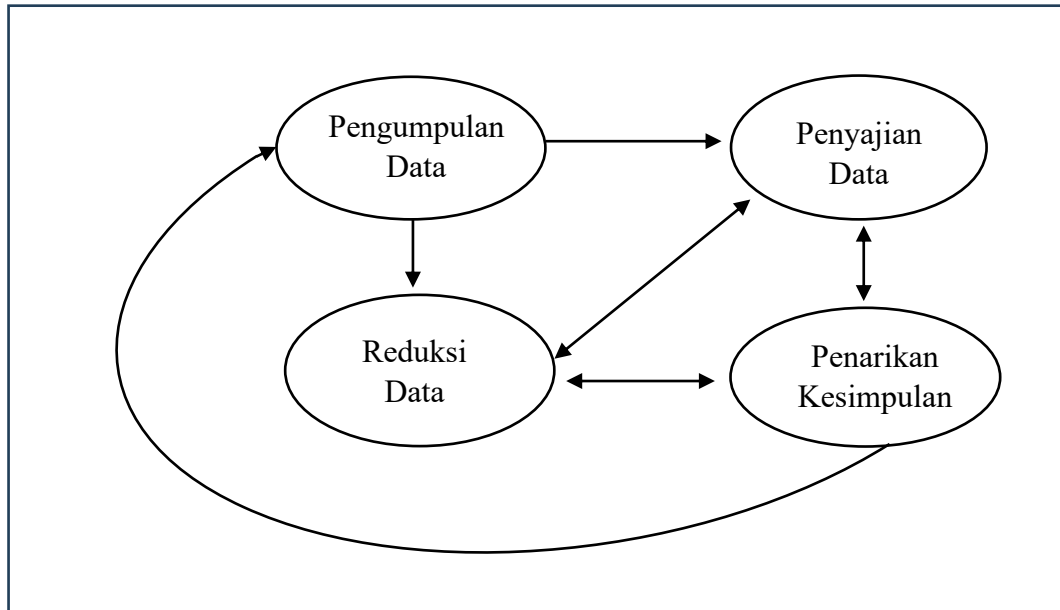
guna memudahkan peneliti dalam memverifikasi data dengan baik. Menurut Sugiyono (2024:325) “Setelah data reduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplay kan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka dapat terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami”.

3.8.4 Penarikan kesimpulan (*Conclusion*)

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan data. Langkah-langkah yang dicapai masih bersifat sementara dan akan berubah tanpa bukti yang mendukung penelitian ini. Menurut Sugiyono (2024:329) “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”.

Dari penjelasan di atas peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa ada empat hal utama dalam Analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai sesuatu yang saling berkaitan baik pada sebelumnya, selama maupun sesudah pengumpulan data. Empat jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data tersebut merupakan proses siklus dan interaktif yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1
Analisis Model Interaktif



Sumber : Analisis Data Model Interaktif Miles and Huberman (Sugiyono 2024: 322)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bagian ini peneliti menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh saat dilapangan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, yaitu mempelajari data-data laporan dan tanggapan-tanggapan instrument yang berhubungan dengan penelitian ini. Selain itu peneliti juga akan memberikan gambaran umum mengenai Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda beserta wilayah kerja berdasarkan profil Kelurahan Selili tahun 2025.

Kelurahan Selili adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Kelurahan Selili pemekaran dari Kecamatan Samarinda Ilir. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda No 01 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Kelurahan Dalam Wilayah Kota Samarinda di Atur Dalam Bab 2 Pembentukan Kelurahan Pasal 3 Yakni (1) Kelurahan yang dibentuk dalam Wilayah Kota Samarinda adalah pemecahan dari Kelurahan Induk di Wilayah Kecamatan Samarinda Seberang, Kecamatan Samarinda Utara, Kecamatan Samarinda Ulu dan Kecamatan Sungai Kunjang. (2) Pemecahan 10 Kelurahan Induk dengan 11 Kelurahan baru setelah memenuhi persyaratan pasal 3 ayat 1 Perda Kota Samarinda No 2 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Kelurahan dalam wilayah Kota Samarinda. Salah satunya adalah Kelurahan Selili (Kelurahan baru) yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Samarinda Ilir.

Kelurahan Selili merupakan salah Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Secara administrasi, Kelurahan Selili memiliki luas wilayah sekitar 149 hektar (1,49km²) dan terbagi ke dalam 37 Rukun Tetangga (RT). Wilayah ini termasuk daerah strategis karena berada cukup dekat dengan pemerintahan Kota Samarinda, yakni berjarak kurang lebih 4 kilometer dari pusat kota dan sekitar 1 kilometer dari kantor kecamatan. Jumlah penduduk Kelurahan Selili tercatat sekitar 12.173 jiwa dengan latar belakang masyarakat yang beragam.

Ditinjau dari letak Kelurahan Selili mempunyai kondisi fisik wilayah sebagai berikut:

a. Topografi

Kondisi topografi Kelurahan Selili memiliki karakteristik wilayah perladangan, perkebunan, kerajinan dan industri kecil, jasa dan perdagangan.

b. Batas Wilayah

Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Selili sebagai berikut:

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kelurahan Selili

No.	Wilayah	Berbatas Dengan
1	Sebelah Utara	Kelurahan Sungai Dama
2	Sebelah Selatan	Sungai Kapih
3	Sebelah Barat	Sungai Mahakam
4	Sebelah Timur	Kelurahan Sambutan

Sumber: Profil Kelurahan Selili 2025

4.1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Selili

Jumlah dan komposisi penduduk menjadi faktor penting dalam menentukan kebutuhan pelayanan, perencanaan program, serta pengambilan keputusan di tingkat Kelurahan. Adapun gambaran jumlah penduduk di Kelurahan Selili dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4.1.1 Jumlah Penduduk

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Jumlah KK
1.	Laki-Laki	6.192	3.663
2.	Perempuan	5.981	
	Jumlah	12.173	

Sumber : Profil Kelurahan Selili 2025

Berdasarkan jumlah penduduk Kelurahan Selili, Mayoritas berjenis kelamin laki-laki berjumlah 6.192 , sedangkan perempuan berjumlah 5.981 orang dengan jumlah Kepala Keluarga 3.663 KK. Penduduk Kelurahan Selili dari tahun ketahun mengalami kenaikan yang cukup. Pada bulan Juli 2025 tercatat jumlah penduduk 12.173 orang.

4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia

Untuk mengetahui klasifikasi berdasarkan umur menurut kelompok usia dari nol sampai enam tahun ke atas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah (Orang)
1.	0-15 Tahun	2.379
2.	15-65 Tahun	9.046
3.	65 Tahun keatas	748
	Jumlah	12.173

Sumber : Profil Kelurahan Selili 2025

Berdasarkan jumlah penduduk menurut usia Kelurahan Selili menjelaskan penduduk produktif dengan usia 15-65 sebanyak yaitu 9.046 jiwa, kemudian usia tidak produktif dengan usia 65 tahun ke atas jumlah orang 748 jiwa.

4.1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kepercayaan/Agama

Untuk mengetahui jumlah penduduk berdasarkan kepercayaan/agama di Kelurahan Selili dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kepercayaan/Agama

No	Kepercayaan/ Agama	Jumlah (Orang)
1.	Islam	10.259
2.	Kristen	1.130
3.	Protestan	508
4.	Katolik	269
5.	Hindu	3
6.	Buddha	4
	Jumlah	12.173

Sumber : Profil Kelurahan Selili 2025

Berdasarkan tabel 4.1.3 diatas yaitu data jumlah penduduk menurut kepercayaan atau agama sebanyak 12.173 orang, yang dimana mayoritas penduduk Kelurahan Selili paling banyak beragama Islam 10.259 orang, sedangkan penduduk yang paling sedikit beragama Hindu 3 orang.

4.1.4 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat jumlah penduduk Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir menurut tingkat pendidikan pada tahun 2025 dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1.4 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	Taman Kanak-Kanak	149
2.	Sekolah Dasar (SD)	1.088
3.	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	1.045
4.	Sekolah Menengah Atas (SMA)	2.062
5.	Akademi/ D1-D3	233
6.	Sarjana dan Pancasarjana	477
7.	Pondok Pesantren	30
8.	Madrasah	93
9.	Pendidikan Keagamaan	20
10.	Sekolah Luar Biasa	3
11.	Kursus/ Ketrampilan	15

Sumber : Profil Kelurahan Selili 2025

Berdasarkan pada profil Kelurahan Selili, mayoritas penduduk di Kelurahan Selili berpendidikan yang paling banyak adalah pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu 2.062 orang, kemudian tingkat pendidikan yang paling sedikit Sekolah Luar Biasa yaitu berjumlah 3 orang.

4.1.5 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian

Untuk melihat jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Selili menurut mata pencaharian, berikut peneliti akan menyajikan data pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1.5 Jumlah Penduduk Kelurahan Selili Menurut Mata Pencapaian

No	Mata Pencapaian	Jumlah (Orang)
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	106
2.	TNI/ Polri	33
3.	Karyawan Swasta	1.517
4.	Wiraswastawan/ Pedagang	1.032
5.	Petani	25
6.	Tukang	197
7.	Buruh	505
8.	Pensiunan	59
9.	Nelayan	55
10.	Peternak	17
11.	Jasa	55
12.	Pengrajin	81
13.	Pekerja Seni	9

Sumber : Profil Kelurahan Selili 2025

Berdasarkan jenis Mata Pencapaian, kebanyakan penduduk Kelurahan Selili bermata pencapaian yang paling tinggi jumlahnya adalah sebagai karyawan swasta yang berjumlah 1.517 orang, selanjutnya jenis mata pencapaian jumlah yang paling sedikit adalah pekerja seni dengan jumlah 9 orang.

4.1.6 Kelembagaan di Kelurahan Selili

Untuk Kelembagaan yang ada di Kelurahan Selili dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1.6 Kelembagaan di Kelurahan Selili

No	Kelembagaan	Jumlah Unit	Jumlah (Orang)
1.	Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM)	1	22
2.	PKK Kelurahan	1	41
3.	Karang Taruna	2	25
4.	RT	37	-

Sumber : Profil Kelurahan Selili 2025

4.1.7 Jumlah Sarana/Prasarana Kelurahan Selili

Dari data yang ada di Profil Kelurahan Selili, berikut sarana/prasarana serta jumlah yang ada di Kelurahan Selili dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1.7 Jumlah Sarana/Prasarana Kelurahan Selili

No	Sarana/Prasarana	Jumlah Unit
1.	Kantor Kelurahan	1
2.	Prasarana Kesehatan	15
3.	Prasarana Pendidikan	11
4.	Prasarana Ibadah	22
5.	Prasarana Umum	22

Sumber : Profil Kelurahan Selili 2025

Berdasarkan tabel yang ada diatas, sarana/prasarana dan jumlah unit Kelurahan Selili terdiri dari Kantor Kelurahan 1 unit, Prasarana Kesehatan dengan jumlah 15 unit, Prasarana Pendidikan dengan jumlah 11 unit, Prasarana Ibadah berjumlah 22 unit, dan Prasarana Umum berjumlah 22 unit.

4.2 Visi dan Misi Kelurahan Selili

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai ujung tombak pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, Kelurahan Selili memiliki visi dan misi yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pembangunan wilayah. Visi dan misi tersebut tidak hanya menjadi arah kebijakan, tetapi juga menjadi dasar dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Adapun visi dan misi di Kelurahan Selili adalah sebagai berikut. Visi yang diusung yaitu “**Samarinda Maju, Kaltim Maju**” dengan makna Maju yang diartikan sebagai Mandiri, Adil, ber-Jaya, dan Unggul . Untuk mewujudkan visi tersebut, Kelurahan Selili menetapkan beberapa misi, antara lain mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) Samarinda yang unggul, berbudaya, dan berdaya

saing; mewujudkan perekonomian Samarinda yang inklusif, mandiri, dan berkelanjutan; mewujudkan infrastruktur yang berkualitas dan berkelanjutan; mewujudkan Samarinda menjadi kota layak huni melalui stabilitas kamtibmas, ketahanan sosial budaya, serta ekologis; serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif, responsif, dan adaptif dengan menjunjung tinggi integritas serta akuntabilitas.

4.3 Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dilakukan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang meliputi: persyaratan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, mekanisme dan prosedur, serta penanganan pengaduan. Data diperoleh melalui wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dan perangkat Kelurahan sebagai yang melayani masyarakat, observasi langsung di lokasi penelitian, serta dokumentasi pendukung dari kantor Kelurahan.

Penelitian ini sebagai langkah penting dalam mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili. Berdasarkan temuan di lapangan, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk peningkatan layanan.

4.3.1 Persyaratan yang Harus Dipenuhi dalam Pengurusan Berkas

Persyaratan merupakan komponen utama dalam setiap proses pelayanan publik, karena menjadi dasar legalitas dan keabsahan dokumen yang disampaikan oleh masyarakat. Dengan adanya persyaratan yang jelas dan terukur, proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib, transparan, serta meminimalisir kesalahan maupun administrasi. Di Kantor Kelurahan Selili, persyaratan dalam pengurusan berbagai jenis berkas, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar nikah, maupun surat keterangan usaha, telah ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pemenuhan persyaratan ini tidak hanya mempermudah petugas dalam melakukan verifikasi data, tetapi juga memberikan kepastian bagi masyarakat bahwa layanan yang diterima sah secara hukum dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana ketentuan persyaratan ini diterapkan serta sejauh mana masyarakat memahami dan memenuhi ketentuan tersebut.

Hasil penelitian mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan berkas, membuat suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant*. “Apakah persyaratan pelayanan yang ditentukan sudah jelas, mudah dipahami, dan dapat dipenuhi oleh masyarakat?” Menurut Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku Lurah Kelurahan Selili, mengatakan :

“Persyaratan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Selili sudah jelas, mudah dipahami, dan dapat dipenuhi oleh masyarakat. Persyaratan utama yang perlu dilengkapi oleh setiap masyarakat yang ingin mengurus pemberkasan di Kelurahan adalah surat pengantar dari RT, fotokopi Kartu Keluarga (KK), serta fotokopi KTP. Ketiga persyaratan tersebut berlaku untuk hampir semua jenis pelayanan. Kemudian, sesuai dengan jenis layanan yang diminta, ada tambahan persyaratan. Untuk mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU), masyarakat perlu melampirkan foto usaha dan surat keterangan tambahan dari notaris sebagai bukti bahwa usaha tersebut benar-benar ada” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Kelurahan, mengatakan :

“Persyaratan pelayanan di Kelurahan Selili sudah sangat jelas, mudah dipahami, dan dapat dipenuhi oleh masyarakat. Setiap jenis pelayanan memiliki standar persyaratan yang sama serta diinformasikan melalui papan pengumuman, media sosial, maupun secara langsung di kantor kelurahan. Persyaratan yang diminta juga sederhana, seperti surat pengantar dari RT, fotokopi Kartu Keluarga, dan fotokopi KTP, yang umumnya telah dimiliki oleh masyarakat” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Bapak Irwansyah, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengatakan :

“Persyaratan pembuatan Surat Keterangan di Kelurahan Selili sudah jelas dan mudah dipahami masyarakat. Dokumen utama yang wajib dilampirkan adalah surat pengantar RT, fotokopi Kartu Keluarga, dan fotokopi KTP. Tanpa pengantar RT, proses tidak dapat dilakukan karena menjadi dasar penerbitan surat. Informasi mengenai persyaratan ini juga telah disampaikan kepada RT agar dapat menjelaskan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu kesusahan akibat kekurangan berkas. Jika persyaratan lengkap, pembuatan surat hanya memerlukan waktu 10 sampai 15 menit. Untuk jenis layanan lain, seperti surat keterangan ahli waris atau pengantar nikah, ada tambahan dokumen pendukung, seperti akta kematian, saksi, atau foto pasangan” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Selili sudah jelas, sederhana, dan mudah dipenuhi masyarakat. Dokumen yang diminta umumnya hanya surat pengantar RT, fotokopi Kartu Keluarga, serta fotokopi KTP, sehingga tidak membingungkan dan tidak memberatkan. Dengan persyaratan yang lengkap, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Arifin selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Persyaratan pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kelurahan Selili sudah jelas dan mudah dipahami. Syarat utama yang diperlukan yaitu surat

pengantar dari RT, fotokopi Kartu Keluarga, dan fotokopi KTP. Dokumen tersebut tergolong sederhana dan wajar karena hampir semua masyarakat telah memilikinya. Informasi juga dapat langsung diperoleh dari petugas kelurahan yang memberikan penjelasan dengan ramah dan mudah dimengerti. Secara keseluruhan, persyaratan pelayanan SKU tidak membebani masyarakat, melainkan membantu agar proses lebih tertib dan sesuai aturan.” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Susiyani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Persyaratan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Selili sangat jelas dan mudah dipahami. Dokumen utama yang harus dilampirkan adalah surat pengantar dari RT, fotokopi Kartu Keluarga, dan fotokopi KTP. Persyaratan tersebut tergolong sederhana karena merupakan dokumen dasar yang umumnya sudah dimiliki setiap masyarakat. Proses juga lebih mudah karena petugas memberikan penjelasan dengan baik apabila ada sebagian masyarakat yang belum memahami. Secara keseluruhan, persyaratan ini dapat dipenuhi dengan mudah” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Lalu, menurut Bapak Maulana selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Persyaratan pelayanan untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kelurahan Selili sudah jelas dan mudah dipahami. Petugas menjelaskan dokumen yang harus disiapkan, seperti fotokopi KTP orang tua atau kepala keluarga, surat pengantar RT, serta dokumen pendukung lain seperti akta kelahiran anak atau surat nikah bagi pasangan baru. Persyaratan tersebut tergolong sederhana dan tidak memberatkan karena umumnya sudah dimiliki oleh setiap masyarakat. Jika ada pemberkasan yang kurang, staf langsung memberikan penjelasan yang mudah dimengerti sehingga masyarakat dapat melengkapi tanpa kesulitan” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Dan, menurut Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Persyaratan pelayanan dalam mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) sudah jelas dan mudah dipahami. Sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan, yang paling penting adalah membawa surat pengantar dari RT, kemudian melampirkan fotokopi KTP orang tua, fotokopi Kartu Keluarga, dan juga mengisi formulir yang sudah disiapkan di Kantor Kelurahan” (Wawancara 14 Agustus 2025)

4.3.2 Proses Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Di Kantor Kelurahan Selili

Jangka waktu penyelesaian merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, karena memperhatikan ketepatan waktu dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Semakin cepat suatu pelayanan diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Di Kantor Kelurahan Selili, proses jangka waktu penyelesaian menjadi perhatian utama, mengingat kebutuhan masyarakat terhadap berbagai jenis layanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, legalisasi dokumen, maupun layanan kependudukan cukup tinggi. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan jangka waktu penyelesaian di Kantor Kelurahan ini, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan atau masih terdapat kendala yang menghambat proses. Menurut hasil penelitian mengenai jangka waktu penyelesaian kepengurusan, membuat suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant*. “Bagaimana Pelaksanaan Jangka Waktu Penyelesaian di Kantor Kelurahan Selili ini, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan publik yang diterapkan?” Menurut Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku Lurah Kelurahan Selili, mengatakan:

“Jangka waktu penyelesaian di Kantor Kelurahan Selili sudah sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, yaitu waktu 10 sampai 15 menit apabila berkas yang mendukung serta pejabat yang berwenang berada dan bersedia. Pelayanan publik menjadi lebih efektif karena adanya sistem tanda tangan *barcode*, pelayanan akan tetap berjalan meskipun pejabat sedang menghadiri rapat di luar. Kendala yang masih dialami adalah ketika melakukan pelayanan dan terjadinya pemadaman listrik pelayanan menjadi tertunda karena gedung kelurahan belum memiliki alat yang memadai seperti genset” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Kelurahan, mengatakan : “Waktu penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan publik, yaitu waktu 10 sampai 15 menit, waktu tersebut dapat efektif apabila masyarakat memahami kelengkapan berkas serta pejabat yang berwenang bersedia dan berada ditempat” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, peneliti wawancarai Bapak Irwansyah, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengatakan :

“Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Selili telah sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Penyelesaian pelayanan administrasi, seperti surat keterangan atau rekomendasi, dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 10 hingga 15 menit apabila seluruh persyaratan yang dimiliki lengkap dan pejabat yang berwenang berada di tempat. Jika berkas yang diajukan tidak lengkap, maka proses pelayanan memerlukan waktu tambahan hingga persyaratan dipenuhi oleh masyarakat” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan : “Pelayanan di Kelurahan Selili sudah tergolong cepat dan cukup baik. Dokumen juga dapat diberikan dalam bentuk file PDF, sehingga masyarakat dapat lebih mudah dan praktis karena semua file bisa dicetak kapan saja waktu dibutuhkan” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Arifin selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Jangka waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Selili sudah berjalan cukup baik. Prosesnya tergolong cepat, umumnya selesai dalam waktu singkat yaitu dengan waktu 10 hingga 15 menit apabila kelengkapan berkas lengkap. Secara keseluruhan, pelayanan dinilai baik karena membantu masyarakat tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Susiyani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Selili sudah tepat waktu dengan standar waktu pada umumnya. Setiap ingin mengurus surat keterangan dan sejenis lainnya, selalu dilayani dengan baik oleh petugas. Prosesnya juga tidak berbelit-belit, masyarakat merasa lebih puas karena kebutuhan bisa segera dipenuhi tanpa harus menunggu waktu yang lama” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Lalu, menurut Bapak Maulana selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Selili sudah tepat waktu. Proses ini dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal apabila persyaratan lengkap dan tidak ada kendala seperti pemadaman listrik. Kendala ini biasanya terjadi ketika sistem *online* mengalami gangguan, sehingga masyarakat perlu menunggu hingga kembali normal” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Dan menurut Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Pelayanan di Kantor Kelurahan sudah tepat waktu. Selama semua kelengkapan persyaratan sudah lengkap dan jaringan internet tidak ada gangguan, prosesnya cepat dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, jika ada kendala seperti jaringan yang lambat otomatis penyelesaian pelayanan menjadi tertunda” (Wawancara 14 Agustus 2025)

4.3.3 Biaya/Tarif Pelayanan

Tarif atau biaya pelayanan merupakan salah satu indikator yang sering menjadi perhatian dalam menilai kualitas pelayanan publik, karena mencakup keterjangkauan dan transparansi bagi masyarakat. Namun, di Kantor Kelurahan Selili seluruh jenis pelayanan administrasi diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya apapun. Hal ini sesuai dengan ketentuan pemerintah yang menetapkan bahwa pelayanan dasar di tingkat Kelurahan harus dapat diakses masyarakat tanpa beban biaya. Penerapan layanan gratis ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sekaligus mencegah terjadinya praktik pungutan liar yang dapat merugikan warga. Dengan demikian, aspek biaya di Kantor Kelurahan Selili tidak menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melainkan justru menjadi salah satu keunggulan dalam upaya mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Menurut penelitian mengenai biaya/tarif pelayanan, membuat suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant*. “Apakah pelayanan di Kantor Kelurahan Selili dikenakan biaya? Menurut Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku Lurah Kelurahan Selili, mengatakan :

“Pelayanan di Kantor Kelurahan Selili tidak dikenakan biaya atau gratis. Sebagian besar pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan usaha (SKU), pengantar kartu keluarga, pengantar KTP, surat domisili, dan surat keterangan lainnya merupakan pelayanan publik yang diberikan pemerintah tanpa pungutan biaya. Masyarakat cukup membawa berkas persyaratan yang lengkap, kemudian petugas akan memproses tanpa biaya tambahan. Informasi mengenai biaya resmi tersedia melalui papan informasi maupun penjelasan langsung dari petugas. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu khawatir adanya pungutan liar, karena Kelurahan Selili berkomitmen memberikan pelayanan gratis, transparan, dan sesuai aturan. Apabila ditemukan pungutan di luar ketentuan, masyarakat dapat melaporkannya agar segera ditindaklanjuti. Pelayanan di Kelurahan Selili ditujukan untuk mempermudah masyarakat tanpa membebani, dengan informasi biaya dan aturan yang disampaikan secara terbuka” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Kelurahan, mengatakan :

“Seluruh jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Selili tidak dipungut biaya atau dengan kata lain gratis. Masyarakat dapat mengurus berbagai administrasi, seperti surat keterangan, kartu keluarga, surat keterangan tanah, maupun dokumen lainnya tanpa perlu khawatir dikenakan biaya. Kelurahan Selili berkomitmen untuk tidak menerima biaya apa pun dari masyarakat karena aturan pemerintah telah menetapkan bahwa pelayanan administrasi di kelurahan bersifat gratis. Dengan menjaga transparansi, masyarakat diharapkan merasa aman dan nyaman dalam mengurus keperluannya. Dengan demikian, seluruh pelayanan di Kelurahan Selili telah sesuai aturan dan tidak membebani masyarakat dengan biaya tambahan” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Bapak Irwansyah, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengatakan : “Seluruh pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Selili tidak ada pungutan biaya. Masyarakat tidak perlu khawatir akan adanya pungutan, karena semua layanan seperti surat keterangan, surat pengantar, maupun administrasi lainnya diberikan secara gratis sesuai peraturan yang berlaku” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Dalam pelayanan di Kelurahan Selili, tidak ada biaya yang dipungut. Seluruh proses, baik pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, maupun surat menyurat lainnya, diberikan secara gratis. Petugas juga menjelaskan bahwa semua pelayanan di Kelurahan tidak dikenakan biaya.” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Arifin selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan : “Proses pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya. Staff/pegawai di Kelurahan menegaskan semua jenis pelayanan administrasi di Kelurahan Selili tidak dikenakan biaya. Bahkan jika ada biaya, akan diinformasikan secara resmi dan sesuai dengan aturan yang berlaku” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Susiyani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan : “Pelayanan yang disediakan di Kelurahan Selili tidak ada biaya sama sekali dalam pelayanan di Kelurahan Selili. Petugas telah memberikan pemberitahuan bahwa seluruh pelayanan bersifat gratis dan tidak ada pungut biaya apapun” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Lalu, menurut Bapak Maulana selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Petugas Kelurahan dengan ramah menjelaskan bahwa seluruh pelayanan di Kantor Kelurahan Selili tidak dipungut biaya apa pun. Transparansi juga terjaga karena penjelasan diberikan sejak awal, sehingga masyarakat tidak mengalami kesalahpahaman. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan warga terhadap pelayanan yang ada di Kelurahan Selili, sebab aturan jelas dan tidak ada biaya tersembunyi” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Dan, menurut Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan : “Semua pengurusan berkas pelayanan administrasi dilayani secara gratis, tidak dipungut biaya apapun. Petugas sangat ramah menjelaskan bahwa pelayanan di Kelurahan Selili memang tidak dikenakan biaya, karena sudah ada aturan dari pemerintah” (Wawancara 14 Agustus 2025)

4.3.4 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Kantor Kelurahan Selili

Sistem, mekanisme, dan prosedur di Kantor Kelurahan Selili sudah diatur agar pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan tertib, cepat, dan sesuai aturan yang berlaku. Sistem pelayanan di Kelurahan pada dasarnya mengacu pada prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kemudahan akses, sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan jelas tanpa harus bingung mengenai syarat maupun alurnya.

Di Kelurahan Selili, setiap pelayanan sudah memiliki alur yang jelas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga semua warga mendapat perlakuan yang sama tanpa dibeda-bedakan. Mekanismenya, masyarakat cukup membawa berkas persyaratan, kemudian petugas memeriksa kelengkapan dokumen. Jika sudah lengkap, proses dilanjutkan sesuai jenis pelayanan dan dikerjakan oleh staf sesuai tugasnya. Prosedurnya sederhana: warga menyiapkan surat pengantar RT/RW, membawa fotokopi KTP dan KK, menyerahkan berkas di loket pelayanan, lalu petugas memverifikasi dan membuat dokumen. Hasilnya biasanya bisa diterima warga dengan cepat bila syarat sudah lengkap. Dengan sistem yang jelas, pelayanan di Kelurahan di Kelurahan Selili lebih mudah, cepat, transparan, tanpa biaya, dan tetap ramah kepada masyarakat.

Hasil penelitian mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur, membuat suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant*. “Bagaimana sistem dan prosedur pelayanan yang berlaku? Apakah mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat?” Menurut Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku Lurah Kelurahan Selili, mengatakan:

“Sistem dan prosedur pelayanan di Kelurahan Selili telah diatur dengan jelas. Setiap jenis pelayanan, seperti pengurusan KTP, kartu keluarga, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat pindah, maupun surat keterangan lainnya, dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dengan adanya SOP tersebut, masyarakat dapat lebih mudah memahami tahapan yang harus dilalui. Alur pelayanan juga telah ditempel pada papan informasi kantor agar dapat dilihat langsung oleh warga sebelum melakukan pengurusan. Selain itu, staf Kelurahan selalu siap memberikan penjelasan apabila masih ada masyarakat yang merasa bingung. Dengan demikian, sistem pelayanan ini dirancang agar mudah diakses dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Rina Atika, S.Sos selaku

Sekretaris Kelurahan, mengatakan :

“Dari sisi administrasi, prosedur pelayanan di Kelurahan Selili telah ditetapkan sesuai dengan aturan pemerintah. Setiap pengurusan dokumen umumnya diawali dengan surat pengantar dari RT, kemudian dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti fotokopi KTP dan kartu keluarga. Persyaratan tersebut telah disosialisasikan kepada masyarakat melalui papan pengumuman maupun melalui RT. Berdasarkan pengalaman, sebagian besar masyarakat dapat mengikuti prosedur dengan baik karena persyaratannya tidak mempersulit. Apabila ada warga yang kurang memahami, petugas Kelurahan selalu siap memberikan penjelasan secara rinci. Dengan demikian, pelayanan di Kelurahan Selili berjalan secara transparan, jelas, serta dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa membeda-bedakan” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Bapak Irwansyah, SE Kasi

Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengatakan :

“Dari sisi kesejahteraan dan pemberdayaan, prosedur pelayanan di Kelurahan Selili dirancang agar mudah dipahami oleh masyarakat. Umumnya warga datang untuk mengurus SKTM terkait kebutuhan sekolah anak, bantuan sosial, atau surat keterangan lainnya. Persyaratan yang ditetapkan tidaklah rumit, hanya perlu membawa surat pengantar dari RT, fotokopi KTP, dan fotokopi kartu keluarga. Proses pelayanan juga berlangsung cepat karena seluruh alurnya telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Apabila ada warga yang belum memahami atau baru pertama kali mengurus, petugas kelurahan dengan sigap memberikan penjelasan menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dimengerti” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Sistem dan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Selili sudah cukup jelas. Setiap pengurusan dokumen, seperti surat pindah atau SKTM, disertai penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Petugas juga dengan sabar menjelaskan setiap tahapan sehingga masyarakat tidak merasa bingung. Persyaratan berupa surat pengantar dari RT merupakan hal yang wajar karena sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Secara umum, prosedur pelayanan mudah diikuti oleh masyarakat, dan apabila persyaratan telah lengkap, proses dapat diselesaikan dengan cepat” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Arifin selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Selili cukup mudah dipahami. Meskipun awalnya ada kebingungan terkait kelengkapan berkas, setelah bertanya langsung kepada petugas, ternyata persyaratannya tidak rumit. Petugas juga menjelaskan dengan bahasa yang sederhana sehingga mudah dimengerti oleh masyarakat. Selain itu, sistem pelayanan sudah tertata dengan baik sehingga setiap warga yang datang akan dilayani sesuai dengan urutan” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Susiyani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Selili sangat membantu karena prosedurnya jelas dan mudah diikuti. Untuk membuat surat keterangan, masyarakat hanya perlu menyiapkan KTP, KK, serta surat pengantar RT, kemudian menyerahkannya ke loket untuk diproses. Proses ini mudah diakses, jika ada hal yang kurang jelas, petugas siap memberikan penjelasan dengan baik sehingga masyarakat merasa terbantu” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Lalu, menurut Bapak Maulana selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Mengurus Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Selili, sistem pelayanan sudah tertata dengan baik. Petugas di loket menjelaskan sejak awal dokumen apa saja yang harus disiapkan, dan apabila ada berkas yang kurang, masyarakat diberi kesempatan untuk melengkapinya terlebih dahulu. Hal ini

sangat memudahkan, sehingga prosedur pelayanan dapat diakses oleh semua orang tanpa kesan dipersulit” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Dan, menurut Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan : “Pelayanan di Kelurahan Selili sudah berjalan secara teratur dengan prosedur yang jelas serta berpedoman pada standar yang telah ditetapkan” (Wawancara 14 Agustus 2025)

4.3.5 Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan di Kantor Kelurahan Selili

Dalam konteks pelayanan publik, penanganan pengaduan merupakan salah satu unsur penting yang menunjukkan kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki hak untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan apabila terjadi hambatan, ketidaksesuaian prosedur, atau pelayanan yang dirasa kurang memuaskan.

Hasil penelitian mengenai penanganan pengaduan dalam pelayanan sebagai studi kualitas pelayanan publik, membuat suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant*. “Bagaimana mekanisme penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan? Apakah pengaduan dilanjutkan dengan baik?” Menurut Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku Lurah Kelurahan Selili, mengatakan :

“Di Kelurahan Selili, mekanisme penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dengan jelas. Warga dapat menyampaikan keluhan secara langsung di loket pelayanan, melalui RT, maupun melalui kotak saran yang tersedia. Setiap pengaduan dicatat dalam buku registrasi dan diteruskan kepada bagian terkait untuk segera ditindaklanjuti. Apabila keluhan berkaitan dengan keterlambatan pelayanan surat, maka akan langsung dicek kepada staf yang bertugas untuk mengetahui penyebabnya. Setiap pengaduan tidak hanya dicatat, tetapi juga dipastikan mendapat penyelesaian. Setelah ditangani, masyarakat akan diberikan penjelasan mengenai perkembangan pengaduan tersebut agar merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang transparan.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Kelurahan, mengatakan :

“Dari sisi sekretariat, setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Kelurahan Selili terlebih dahulu direkap untuk mencatat siapa yang menyampaikan, permasalahan yang diajukan, serta waktu pengaduan. Data ini penting agar penanganan dapat dilakukan secara tertib. Setelah itu, pengaduan diteruskan kepada lurah untuk disampaikan kepada seksi terkait. Setiap laporan dicatat beserta penanggung jawab dan hasil penyelesaiannya, sehingga tidak ada pengaduan yang terabaikan. Apabila penyelesaian membutuhkan waktu lebih lama, masyarakat akan diberikan penjelasan mengenai proses yang sedang berlangsung. Dengan demikian, penanganan pengaduan di Kelurahan Selili dilakukan secara terbuka, cepat, dan sesuai aturan, sehingga kepercayaan masyarakat tetap terjaga.” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Bapak Irwansyah, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengatakan:

“Dari bidang kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat, pengaduan yang masuk umumnya berkaitan dengan bantuan sosial, pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), atau program pemberdayaan warga. Apabila ada masyarakat yang menyampaikan keluhan, misalnya merasa belum terdata sebagai penerima bantuan, maka dilakukan verifikasi lapangan dengan melibatkan RT agar data yang diperoleh sesuai. Hasil verifikasi kemudian dilaporkan kepada lurah untuk mendapatkan keputusan atau rekomendasi. Setiap pengaduan tetap diproses sesuai mekanisme, tidak ada yang diabaikan. Hasil tindak lanjut juga selalu disampaikan kembali kepada masyarakat agar mereka mengetahui penyelesaiannya. Meskipun terkadang membutuhkan waktu karena harus melakukan pengecekan data dan koordinasi dengan pihak lain, setiap pengaduan dipastikan ditindaklanjuti dengan baik. Suara masyarakat menjadi masukan penting untuk perbaikan pelayanan di Kelurahan Selili.” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Pernah menyampaikan pengaduan terkait keterlambatan pelayanan. Alhamdulillah, pihak kelurahan langsung menanggapi dengan baik. Mereka mencatat keluhan, kemudian memberi penjelasan kenapa bisa terlambat. Setelah itu, pelayanan dipercepat dan merasa dihargai. Mekanisme pengaduan

di Kelurahan ini sudah berjalan dengan baik karena masyarakat tidak dibiarkan menunggu tanpa kejelasan” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Arifin selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan : “Ada keluhan karena salah penulisan di surat keterangan, langsung sampaikan ke bagian pelayanan, dan ternyata ditanggapi cepat. Petugas memperbaiki kesalahan itu tanpa menyulitkan” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Susiyani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Jika ada masalah dalam pelayanan, bisa langsung menyampaikan ke petugas atau kepala seksi yang bertugas. Mereka biasanya mendengar dengan sabar lalu memberi solusi. Keluhan dulu soal antrean yang agak panjang, dan pihak Kelurahan menanggapi dengan menambah petugas di jam ramai” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Lalu, menurut Bapak Maulana selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Mekanisme pengaduan di Kelurahan cukup jelas. Warga bisa menyampaikan langsung ke loket, melalui buku pengaduan, atau bahkan lewat RT yang kemudian diteruskan ke Kelurahan. Waktu mengadu, Kelurahan memprosesnya dengan cepat dan memberikan kabar perkembangan. Jadi kita tidak dibiarkan bingung” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Dan, menurut Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Kalau ada pengaduan, pihak Kelurahan biasanya mencatat secara resmi dan menindaklanjutinya sesuai aturan. Artinya, Kelurahan tidak hanya mendengar tapi juga berusaha memperbaiki pelayanan. Jadi mekanisme pengaduan ini berjalan baik dan bermanfaat untuk masyarakat” (Wawancara 14 Agustus 2025)

4.3.6 Faktor Pendukung

Dalam penelitian tentang Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, menemukan adanya faktor pendukung dalam pelayanan yang dapat berjalan dengan baik. Faktor-faktor ini menjadi kekuatan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi persyaratan serta mempercepat proses administrasi. Menurut Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku Lurah Kelurahan Selili, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Selili dapat berjalan lancar karena didukung oleh sistem yang jelas dan baku. Standar Operasional Prosedur (SOP) memastikan setiap layanan memiliki alur yang sama sehingga mudah dipahami masyarakat. Inovasi berupa tanda tangan barcode juga mempercepat proses pelayanan meskipun pejabat yang berwenang tidak berada di kantor. Selain itu, keterbukaan informasi melalui papan pengumuman maupun penjelasan langsung dari petugas semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan diberikan sesuai aturan.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Rina Atika, Sos selaku Sekretaris Kelurahan, mengatakan:

“Faktor pendukung utama persyaratan yang sederhana, mudah dipahami, dan bisa dipenuhi oleh masyarakat. Hampir semua pelayanan hanya membutuhkan surat pengantar RT, fotokopi KTP, dan KK, sehingga tidak membebani warga. Selain itu, sikap petugas yang selalu siap menjelaskan prosedur dengan bahasa sederhana sangat membantu masyarakat yang masih kurang paham. Dengan begitu, pelayanan bisa berjalan transparan, cepat, dan tidak berbelit-belit” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Irwansyah, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengatakan:

“Dari bidang kesejahteraan, faktor pendukung yang paling terasa adalah kemudahan verifikasi data dengan melibatkan RT. Hal ini membuat pelayanan lebih tepat sasaran dan masyarakat merasa dilibatkan. Dokumen dasar yang dibutuhkan juga realistis karena semua warga pasti memilikinya. Selain itu, sikap aparaturnya yang komunikatif dan ramah membuat masyarakat

tidak sungkan bertanya, sehingga pelayanan terasa lebih mudah diakses dan meningkatkan kepercayaan warga” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Menurut Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan: “Faktor pendukung utama di Kelurahan Selili respon cepat dari petugas. Petugas ramah, transparan, dan tidak membedakan warga. Hal ini membuat merasa dihargai dan percaya bahwa pelayanan di sini memang terbuka dan membantu Masyarakat” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Arifin selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan: “Faktor pendukungnya ada pada kecepatan pelayanan jika syarat sudah lengkap. Waktu itu ada kesalahan penulisan surat, langsung diperbaiki tanpa menyulitkan. Persyaratan juga tidak ribet, cukup bawa KTP, KK, dan surat pengantar RT. Jadi kalau sudah siap berkasnya, prosesnya cepat sekali” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Susiyani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan:

“Pelayanan di Kelurahan Selili didukung oleh keterbukaan informasi. Semua persyaratan dan alur pelayanan ditempel di kantor sehingga masyarakat dapat mengetahui apa saja yang diperlukan sebelum mengurus. Jika masih ada yang belum dipahami, petugas dengan sabar memberikan penjelasan. Dengan demikian, masyarakat tidak merasa bingung atau khawatir melakukan kesalahan, melainkan merasa dimudahkan.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Dan, menurut Bapak Maulana selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan:

“Faktor pendukung yang paling penting adalah sikap aparaturnya yang ramah dan sabar. Setiap kali masyarakat mengurus surat, petugas selalu menjelaskan dengan bahasa sederhana sehingga mudah dipahami. Hal ini membuat masyarakat tidak merasa canggung untuk bertanya dan justru merasa terbantu. Dengan pelayanan seperti ini, suasana menjadi lebih manusiawi dan nyaman.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Ada juga, menurut Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan:

“Pelayanan di Kelurahan Selili mendukung sekali karena gratis, tidak ada pungutan biaya. Dari awal sudah jelas diinformasikan kalau semua administrasi di kelurahan tidak dipungut biaya. Hal ini membuat masyarakat

tenang, tidak takut ada tambahan biaya, dan merasa pelayanan di sini benar-benar adil serta sesuai aturan” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran pelayanan di Kantor Kelurahan Selili. Kejelasan persyaratan yang telah ditetapkan, ditambah dengan dokumen dasar yang dimiliki hampir seluruh masyarakat, menjadi kekuatan utama yang membuat pelayanan mudah dijangkau oleh warga. Selain itu, keterbukaan informasi melalui papan pengumuman, media sosial, maupun penjelasan langsung dari petugas juga memberikan kepastian dan mengurangi kebingungan masyarakat.

Sikap aparatur yang komunikatif, ramah, dan mampu menjelaskan dengan bahasa sederhana semakin memperkuat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Selili. Ditambah lagi dengan kecepatan proses pelayanan apabila persyaratan sudah lengkap, masyarakat merasa terbantu karena tidak perlu menunggu lama. Dengan demikian, faktor pendukung ini membuktikan bahwa pelayanan di Kelurahan Selili telah berjalan sesuai prinsip transparansi, kemudahan, dan kepastian hukum, sehingga meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur kelurahan.

4.3.7 Faktor Penghambat

Dalam penelitian mengenai Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili, ditemukan beberapa faktor penghambat dalam penerapan pelayanan di Kantor Kelurahan Selili. Faktor-faktor ini meskipun tidak bersifat dominan, namun tetap mempengaruhi kelancaran pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut perlu diperhatikan agar dapat diminimalisir melalui kebijakan

atau prosedur perbaikan. Menurut Bapak Deddy Irawan, SE. MM selaku lurah Kelurahan selili, mengatakan:

“Hambatan yang sering dihadapi dalam pelayanan di Kelurahan Selili bukan berasal dari prosedur, karena alur pelayanan sudah jelas. Kendala lebih sering terjadi pada kesiapan masyarakat yang datang tanpa membawa berkas lengkap, sehingga harus kembali untuk melengkapi persyaratan. Selain itu, terdapat hambatan teknis, seperti ketika pejabat harus menghadiri rapat di kecamatan sehingga pelayanan yang memerlukan tanda tangan sempat tertunda. Meskipun saat ini sudah ada sistem tanda tangan barcode yang membantu mempercepat proses, pemadaman listrik masih menjadi kendala utama karena kantor belum memiliki genset sebagai penunjang.” (Wawancara 15 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Kelurahan, mengatakan:

“Dari sisi administrasi, hambatan yang sering muncul adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai dokumen tambahan pada layanan tertentu. Misalnya, untuk pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) atau surat ahli waris terdapat persyaratan tambahan yang sering baru diketahui warga saat berada di loket, sehingga proses menjadi tertunda. Selain itu, ketergantungan pada surat pengantar RT juga memengaruhi, karena apabila RT sulit ditemui maka pelayanan di kelurahan otomatis ikut terhambat” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Bapak Irwansyah selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengatakan:

“Hambatan yang sering muncul terdapat pada layanan terkait bantuan sosial dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Terkadang terdapat masyarakat yang menyampaikan pengaduan karena belum terdata, sehingga petugas perlu turun langsung ke lapangan untuk melakukan verifikasi. Proses ini tentu memerlukan waktu. Selain itu, masih ditemukan warga yang belum memahami secara menyeluruh dokumen-dokumen yang wajib dibawa, sehingga pelayanan tidak dapat diselesaikan dalam satu kali kunjungan.” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Menurut Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan:

“Pernah mengurus surat keterangan, namun ternyata terdapat persyaratan tambahan yang sebelumnya tidak diketahui. Akibatnya, saya harus kembali ke rumah terlebih dahulu untuk melengkapi dokumen yang diminta. Kendala ini terjadi karena informasi yang diberikan oleh pihak RT kurang jelas. Sementara itu, pelayanan dari pihak kelurahan sebenarnya sudah cukup cepat, hanya saja kami sebagai warga sering kali kurang siap dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan” (Wawancara, 13 Agustus 2025)

Selanjutnya, menurut Bapak Arifin selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan:

“Ketika ingin membuat Surat Keterangan Usaha (SKU), ternyata terdapat persyaratan tambahan berupa foto usaha. Akibatnya, saya terpaksa kembali lagi untuk melengkapinya. Informasi dari pihak RT terkadang kurang lengkap, sehingga kami baru mengetahuinya saat berada di kantor kelurahan. Hal inilah yang membuat waktu menjadi terbuang.” (Wawancara 13 Agustus 2025)

Kemudian, menurut Ibu Susiyani selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan: “Hambatannya lebih ke masalah kesiapan masyarakat sendiri. Banyak yang datang terburu-buru tanpa memeriksa kelengkapan berkas. Jadi antrean jadi lebih panjang karena ada warga yang bolak-balik. Sebaiknya ada sosialisasi lebih jelas soal persyaratan sebelum datang ke kantor” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Dan, menurut Bapak Maulana selaku Masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan:

“Hambatan pernah terjadi ketika pelayanan tertunda karena lurah sedang menghadiri rapat di kecamatan, padahal seluruh dokumen sudah lengkap. Untungnya, saat ini sudah tersedia sistem tanda tangan barcode. Namun demikian, apabila pejabat tetap tidak berada di tempat atau terjadi pemadaman listrik, pelayanan masih berpotensi terhambat.” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Lalu, menurut Ibu Sri Wahyuni selaku Masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan:

“Kendala yang sering dihadapi adalah ketika terjadi pemadaman listrik. Pada saat ingin mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), proses pelayanan sempat tertunda karena komputer tidak dapat digunakan. Masyarakat hanya bisa menunggu hingga listrik kembali menyala. Dengan

demikian, hambatan teknis seperti listrik dan jaringan internet turut memengaruhi kelancaran pelayanan” (Wawancara 14 Agustus 2025)

Hasil penelitian umum menunjukkan bahwa meskipun secara persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Selili sudah jelas dan mudah terpenuhi, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang mengganggu kelancaran proses pelayanan. Hambatan utama berasal dari kurangnya kesiapan masyarakat, di mana sebagian warga datang tanpa membawa dokumen lengkap sehingga harus kembali untuk melengkapinya. Selain itu, informasi detail pada pelayanan khusus belum sepenuhnya dipahami masyarakat karena tidak semua RT menyampaikan persyaratan tambahan secara jelas sejak awal.

Faktor lain yang ikut menjadi kendala adalah ketergantungan pada surat pengantar RT sebagai dokumen utama. Jika proses pengurusan di tingkat RT terlambat, maka pelayanan di kelurahan juga ikut tertunda. Di sisi lain, kurangnya pemahaman awal sebagian masyarakat terkait kelengkapan berkas juga menambah waktu pelayanan.

Dengan demikian, faktor penghambat ini menunjukkan bahwa meskipun persyaratan pelayanan sudah jelas dan sederhana, tetap diperlukan peningkatan sosialisasi, koordinasi dengan RT, serta optimalisasi kehadiran pejabat yang berwenang agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan merata.

4.4 Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti menyajikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan. Data yang dikumpulkan berupa laporan

dan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian, dengan tujuan agar proses analisis dan penyajian hasil menjadi lebih mudah.

4.4.1 Persyaratan yang Harus Dipenuhi dalam Pengurusan Berkas

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan bahwa “persyaratan harus *relevan, proporsional*, dan dikomunikasikan secara jelas kepada publik.” Berdasarkan hasil penelitian umum mengenai persyaratan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili, dapat disimpulkan bahwa secara umum persyaratan yang ditetapkan sudah jelas, sederhana, dan mudah dipahami masyarakat. Hal ini terlihat dari kesamaan pendapat antara pihak aparatur kelurahan maupun masyarakat pengguna layanan.

Dari sisi aparatur, baik Lurah, Sekretaris Kelurahan, maupun Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat menegaskan bahwa dokumen dasar seperti surat pengantar RT, fotokopi Kartu Keluarga (KK), dan fotokopi KTP merupakan persyaratan utama yang berlaku hampir di semua jenis pelayanan. Dokumen tersebut dianggap wajar karena telah dimiliki oleh setiap warga negara dan menjadi dasar verifikasi legalitas. Aparatur juga menambahkan bahwa untuk jenis pelayanan khusus, seperti Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pengantar nikah, hingga surat ahli waris, memang ada tambahan persyaratan yang lebih detail, namun tetap diinformasikan sejak awal agar tidak membingungkan masyarakat.

Dari sisi masyarakat, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar warga tidak merasa menyetujui persyaratan yang ditentukan. Mereka menilai

bahwa persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Selili sudah cukup sederhana dan tidak membebani , karena dokumen yang diminta merupakan dokumen dasar yang hampir dimiliki semua warga. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa petugas Kelurahan memberikan penjelasan yang jelas dan ramah sehingga proses pelayanan terasa lebih mudah. Dengan demikian, masyarakat dapat memenuhi syarat tanpa kesulitan berarti dan pelayanan dapat berjalan lebih cepat apabila berkas sudah lengkap.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala kecil yang ditemukan. Pertama, ada sebagian masyarakat yang terkadang datang ke kelurahan tanpa menyiapkan seluruh dokumen, sehingga harus kembali melengkapinya. Kedua, untuk jenis pelayanan yang bersifat khusus, proses dapat tertunda jika pejabat yang berwenang tidak berada di tempatnya atau jika persyaratan tambahan belum diketahui warga sejak awal. Kendala ini menunjukkan perlunya penguatan sosialisasi dari pihak RT maupun Kelurahan , agar informasi mengenai persyaratan pelayanan dapat diterima secara merata.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Selili sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik, yakni jelas, transparan, tidak memberatkan, serta mudah dipahami masyarakat. Kejelasan persyaratan ini berdampak positif terhadap kelancaran pelayanan karena meminimalisir terjadinya kesalahan administratif, mempercepat proses, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dengan adanya standar persyaratan yang konsisten, Kantor Kelurahan Selili dapat menjaga kualitas

pelayanan serta meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja masyarakat aparaturnya.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Selili telah diterapkan secara jelas, sederhana, dan mudah dipenuhi masyarakat. Persyaratan utama berupa surat pengantar RT, fotokopi Kartu Keluarga, dan fotokopi KTP sudah dipahami dan dimiliki oleh hampir seluruh warga, sehingga tidak menimbulkan beban tambahan. Untuk jenis pelayanan tertentu yang bersifat khusus, persyaratan tambahan memang diperlukan, namun tetap disampaikan secara terbuka kepada masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Kelurahan Selili telah bersifat transparansi dan memudahkan akses dalam pelayanan publik, karena memberikan kepastian hukum, mempercepat proses, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparaturnya.

4.4.2 Proses Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kantor Kelurahan Selili

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan bahwa “jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.” Jangka waktu penyelesaian merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kelurahan dan masyarakat, dapat dipahami bahwa pelayanan di Kelurahan Selili pada dasarnya sudah mengacu pada standar pelayanan publik yang ditetapkan, yakni rata-rata 10 sampai 15 menit

untuk setiap jenis pelayanan, terutama jika berkas persyaratan telah lengkap dan pejabat berwenang tersedia di tempat.

Beberapa informan dari pihak kelurahan (Lurah, Sekretaris, dan Kasi Kesejahteraan) menekankan bahwa proses penyelesaian bisa berjalan cepat dan efisien, bahkan sudah memanfaatkan sistem tanda tangan barcode yang memungkinkan dokumen tetap dapat diproses meskipun pejabat sedang mengikuti rapat di luar kantor. Hal ini menjadi inovasi penting untuk meminimalkan keterlambatan yang sebelumnya sering terjadi karena ketidakhadiran pejabat.

Namun demikian, terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Pertama, kelengkapan berkas masyarakat masih menjadi faktor dominan, di mana apabila dokumen tidak lengkap maka proses terpaksa ditunda hingga masyarakat melengkapinya. Kedua, kondisi teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan jaringan internet juga menjadi hambatan, mengingat gedung kelurahan masih dalam status sewa dan tidak dilengkapi dengan fasilitas genset. Ketiga, sebagian masyarakat menilai bahwa meskipun tidak selalu 100% tepat waktu, pelayanan di Kelurahan Selili sudah cukup cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit, bahkan sudah menyediakan dokumen dalam bentuk digital (PDF) untuk memudahkan kebutuhan masyarakat di era digital.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan jangka waktu penyelesaian di Kelurahan Selili telah sesuai dengan standar pelayanan publik, meskipun masih ada faktor-faktor teknis dan administratif yang berpotensi menghambat. Akan tetapi, secara umum baik dari sisi aparat maupun masyarakat,

pelayanan sudah dinilai baik, cepat, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sementara bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Selili pada umumnya sudah sesuai dengan standar pelayanan publik (10–15 menit) dan telah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Inovasi berupa penggunaan tanda tangan barcode turut mempercepat proses, sehingga pelayanan tidak lagi terhambat oleh kehadiran pejabat. Meskipun demikian, kendala teknis seperti berkas yang tidak lengkap, pemadaman listrik, dan gangguan jaringan internet masih menjadi faktor penghambat. Dengan kondisi ini, kualitas pelayanan di Kelurahan Selili dapat dinilai cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan dalam aspek teknis dan sosialisasi kepada masyarakat agar standar waktu dapat lebih konsisten tercapai.

4.4.3 Biaya/Tarif Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan bahwa “tarif atau biaya pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena mencakup aspek keterjangkauan, keadilan, dan transparansi.” Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak aparaturnya Kelurahan maupun masyarakat, dapat disimpulkan bahwa seluruh jenis pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Selili diberikan secara gratis. Jenis pelayanan tersebut meliputi pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), surat pengantar KTP, kartu keluarga, surat domisili, hingga surat keterangan lainnya. Dengan demikian, masyarakat tidak dibebani oleh biaya

tambahan. Hal ini menunjukkan tidak adanya komitmen Kelurahan Selili dalam menjalankan amanat pemerintah , yang telah menetapkan bahwa pelayanan dasar di tingkat Kelurahan tidak boleh dikenakan biaya.

Selain itu, aspek transparansi biaya juga terjaga dengan baik. Berdasarkan keterangan dari aparat kelurahan, apabila terdapat jenis pelayanan yang memang memiliki ketentuan biaya resmi (misalnya yang diproses di instansi di atasnya, seperti Disdukcapil atau lembaga lain), maka besaran biaya tersebut dijelaskan secara terbuka kepada masyarakat. Transparansi ini dilakukan melalui papan informasi yang tersedia di kantor, serta penjelasan langsung oleh petugas. Dengan demikian, masyarakat memperoleh kepastian hukum dan kejelasan informasi , sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahpahaman atau praktik pungutan pembohong.

Keandalan tercermin dari konsistensi Kelurahan Selili dalam memberikan pelayanan tanpa biaya tambahan, sedangkan jaminan tercermin dari keterbukaan informasi dan komitmen aparaturnya untuk mencegah terjadinya pungutan pembohong. Bahkan dari sisi masyarakat, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan yang gratis dan transparan meningkatkan rasa percaya serta kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan bukanlah hambatan di Kelurahan Selili, melainkan justru menjadi salah satu keunggulan pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan gratis dengan prinsip transparansi dapat menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas

pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mencegah terjadinya praktik maladministrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan gratis di Kantor Kelurahan Selili memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Seluruh masyarakat yang mengakses layanan merasa terbantu karena tidak terbebani biaya, serta mendapatkan kepastian bahwa pelayanan berjalan sesuai aturan yang berlaku. Transparansi informasi mengenai biaya juga menambah kepercayaan masyarakat, karena setiap bentuk pungutan yang tidak sesuai aturan dapat langsung ditolak dan dilaporkan. Dengan demikian, aspek tarif/biaya di Kantor Kelurahan Selili bukan hanya bebas dari kendala, tetapi menjadi salah satu keunggulan utama dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang gratis, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4.4.4 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Kantor Kelurahan Selili

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan bahwa “sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kemudahan akses.” Dari wawancara dengan pihak Kelurahan, seperti Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Selili dilakukan dengan alur yang sederhana dan mudah dipahami. Masyarakat cukup menyiapkan dokumen dasar seperti surat pengantar RT/RW, fotokopi KTP, dan KK, lalu menyerahkan ke loket pelayanan. Selanjutnya,

petugas melakukan verifikasi dan langsung memproses dokumen sesuai kebutuhan. Selain itu, pihak kelurahan juga aktif memberikan penjelasan baik melalui papan informasi maupun secara langsung jika ada masyarakat yang masih merasa bingung.

Dari sisi masyarakat, mayoritas responden menyampaikan bahwa prosedur pelayanan di Kelurahan Selili sudah jelas, cepat, dan tidak berbelit-belit. Beberapa warga mengakui bahwa awalnya sempat bingung dengan persyaratan, namun petugas selalu sigap menjelaskan dengan bahasa sederhana sehingga mudah dimengerti. Masyarakat juga merasa terbantu karena pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga ramah, transparan, dan tanpa biaya. Selain itu, adanya perlakuan yang sama bagi semua warga menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap kelurahan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sementara bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Selili telah berjalan dengan baik, teratur, dan mudah dipahami masyarakat. Adanya SOP yang jelas, sikap petugas yang *komunikatif*, serta penyampaian informasi yang transparan membuat pelayanan publik di kelurahan ini terasa lebih sederhana, cepat, dan membantu kebutuhan warga. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Selili sudah cukup baik dan mampu menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

4.4.5 Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan di Kantor Kelurahan selili

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, bahwa “penanganan

pengaduan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan.” Dari hasil penelitian, terlihat bahwa mekanisme pengaduan telah diatur dengan jelas melalui beberapa jalur, seperti penyampaian langsung di loket pelayanan, melalui RT, maupun lewat kotak saran yang tersedia. Setiap pengaduan yang masuk tidak hanya dicatat, tetapi juga diteruskan kepada bagian terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan jenis permasalahan.

Proses pencatatan pengaduan dilakukan secara tertib agar setiap laporan yang disampaikan masyarakat memiliki kejelasan, baik dari sisi siapa yang mengajukan, apa masalah yang disampaikan, hingga bagaimana tindak lanjut yang dilakukan. Mekanisme ini membantu memastikan bahwa tidak ada pengaduan yang terabaikan dan masyarakat tetap mendapatkan kepastian terhadap keluhan yang diajukan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tindak lanjut pengaduan tidak berhenti pada pencatatan saja, melainkan diikuti dengan pengecekan ke lapangan, koordinasi dengan pihak terkait, serta penyampaian kembali hasil penyelesaian kepada masyarakat. Hal ini menjadi penting agar warga tidak hanya merasa didengar, tetapi juga benar-benar mendapatkan solusi atas permasalahan mereka.

Dari sisi masyarakat, pengalaman yang diceritakan menunjukkan bahwa pengaduan ditanggapi dengan cepat, terbuka, dan transparan. Masyarakat merasa dihargai karena pengaduan mereka tidak hanya dicatat, melainkan ditindaklanjuti hingga selesai. Berbagai keluhan yang muncul, baik terkait keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, antrean yang panjang, maupun sikap petugas, selalu direspon dengan langkah perbaikan nyata. Hal ini menunjukkan adanya

komitmen penyelenggara pelayanan untuk menjaga kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik telah berjalan dengan baik, tertib, dan sesuai aturan. Pengaduan masyarakat tidak hanya diterima dan dicatat, tetapi juga ditindaklanjuti hingga memberikan solusi yang jelas. Proses ini membuat masyarakat merasa dihargai, didengar, dan mendapatkan kepastian. Dengan adanya mekanisme yang transparan, cepat, serta akuntabel, penanganan pengaduan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah.

4.4.6 Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Selili juga didukung oleh beberapa faktor yang memperkuat kelancaran proses administrasi. Faktor-faktor ini menjadi kekuatan internal yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan dapat diterima masyarakat.

Pertama, kejelasan persyaratan pelayanan menjadi salah satu aspek penting. Hampir seluruh layanan administrasi di Kelurahan Selili hanya membutuhkan tiga dokumen pokok, yakni surat pengantar RT, fotokopi KTP, dan fotokopi KK. Standarisasi ini memberikan kepastian bagi masyarakat, karena mereka tidak perlu khawatir akan adanya perubahan mendadak dalam persyaratan. Hal ini sejalan

dengan prinsip pelayanan publik yang mengedepankan kepastian hukum dan transparansi.

Kedua, faktor pendukung lainnya adalah kemudahan dalam menyediakan dokumen dasar . Karena KTP dan KK merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki warga negara, masyarakat tidak merasa terbebani untuk menyediakannya. Hal ini menegaskan bahwa persyaratan yang ditetapkan Kelurahan Selili bersifat realistis dan adil, serta selaras dengan administrasi kependudukan nasional.

Ketiga, sosialisasi dan keterbukaan serta informasi memperlancar pelayanan. Upaya ini mengurangi kesalahpahaman dan membantu masyarakat lebih siap ketika datang ke kelurahan. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat karena masyarakat sudah memahami prosedur yang berlaku.

Keempat, sikap aparatur yang ramah dan komunikatif juga sangat berpengaruh. Petugas tidak hanya melayani, tetapi juga siap menjelaskan prosedur dengan bahasa yang sederhana. Hal ini menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap aparatur, sekaligus menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan humanis.

Kelima, faktor pendukung yang paling dirasakan langsung oleh masyarakat adalah kecepatan proses pelayanan jika berkas sudah lengkap. Misalnya, pengurusan SKTM yang hanya memerlukan waktu sekitar 10 menit. Kecepatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong masyarakat untuk lebih tertib dalam menyiapkan dokumen agar pelayanan berjalan tanpa hambatan.

Secara keseluruhan, faktor pendukung tersebut membuktikan bahwa pelayanan di Kelurahan Selili telah memenuhi prinsip transparansi, kemudahan,

kepastian hukum, dan profesionalitas aparatur . Kondisi ini memberikan gambaran positif bahwa pelayanan publik di kelurahan dapat berjalan optimal apabila faktor pendukungnya diperkuat dan dipertahankan secara konsisten. Dengan adanya kejelasan persyaratan, keterbukaan informasi, sikap aparatur yang baik, serta kecepatan pelayanan, rasa masyarakat lebih puas dan percaya terhadap kinerja kelurahan.

4.4.7 Faktor Penghambat

Selain adanya faktor pendukung, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Selili masih terdapat beberapa faktor penghambat yang berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan publik. Faktor-faktor ini bukanlah hambatan yang dominan, namun tetap memberikan dampak terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Pertama, kurangnya kesiapan masyarakat menjadi kendala yang cukup sering muncul. Warga yang datang tanpa membawa kelengkapan dokumen harus kembali lagi untuk melengkapinya. Kondisi ini menunjukkan masih adanya celah dalam pemahaman masyarakat mengenai pentingnya menyiapkan dokumen sejak awal. Hambatan tersebut menampilkan bahwa kesiapan pengguna layanan sangat menentukan kelancaran proses pelayanan publik.

Kedua, persyaratan tambahan pada layanan tidak selalu tersampaikan secara merata di tingkat RT. Akibatnya, masyarakat sering kali baru mengetahui adanya dokumen tambahan ketika sudah berada di kantor kelurahan. Hal ini memperlambat proses pelayanan karena masyarakat harus kembali melengkapi persyaratan.

Ketiga, ketergantungan pada surat pengantar RT . Hampir semua layanan di Kelurahan Selili mensyaratkan dokumen ini sebagai dasar pengajuan. Meskipun dimaksudkan sebagai bentuk verifikasi awal dari pihak RT, dalam praktiknya seringkali menimbulkan hambatan jika RT sulit ditemui atau proses pembuatan surat pengantar memakan waktu lama. Dengan demikian, ketergantungan penuh pada mekanisme RT ini masih menjadi kendala teknis yang cukup signifikan.

Keempat, jika lurah atau pejabat yang berwenang tidak berada di tempat, maka dokumen yang sudah selesai diproses belum dapat diverifikasi. Kondisi ini menimbulkan lambatnya pelayanan meskipun seluruh persyaratan dari pihak masyarakat sudah terpenuhi.

Kelima, kurangnya pemahaman awal sebagian masyarakat terhadap dokumen yang diperlukan. Meskipun mayoritas warga sudah cukup memahami, tetap ada sebagian kecil masyarakat yang belum mengetahui persyaratan detail, misalnya terkait dokumen tambahan seperti akta kematian untuk surat ahli waris. Faktor ini memperpanjang waktu pelayanan karena warga harus kembali menyiapkan dokumen yang kurang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan isi dokumen tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir pada dasarnya sudah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang menekankan aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta kemudahan akses. Pelayanan yang diberikan telah mengacu pada standar yang berlaku, baik dari segi jangka waktu penyelesaian, persyaratan, biaya, mekanisme maupun penanganan pengaduan. Proses penyelesaian administrasi rata-rata berlangsung cepat, yakni sekitar 10–15 menit apabila berkas sudah lengkap dan pejabat berwenang berada di tempat, bahkan kini ditunjang dengan penggunaan tanda tangan barcode sehingga meminimalisir keterlambatan.

Persyaratan pelayanan juga tergolong sederhana, jelas, dan mudah dipahami masyarakat karena sebagian besar hanya memerlukan dokumen dasar seperti KTP, KK, dan surat pengantar RT. Dari sisi biaya, seluruh layanan bersifat gratis sesuai ketentuan, yang sekaligus memperkuat transparansi dan mencegah praktik pungutan liar. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan telah disusun melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga masyarakat memperoleh kepastian dan pelayanan yang tidak berbelit-belit. Penanganan pengaduan juga dilaksanakan dengan mekanisme yang jelas, di mana setiap keluhan masyarakat tidak hanya dicatat, tetapi benar-benar ditindaklanjuti hingga selesai.

Selain faktor pendukung berupa kejelasan persyaratan, sikap aparatur yang komunikatif, serta proses cepat bila dokumen lengkap, penelitian ini juga menemukan adanya faktor penghambat. Beberapa kendala yang masih sering muncul antara lain kurangnya kesiapan masyarakat dalam menyiapkan dokumen, keterbatasan informasi detail untuk pelayanan khusus, ketergantungan pada surat pengantar RT, keterbatasan pejabat penandatanganan, serta kurangnya pemahaman awal sebagian warga. Hambatan teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan jaringan internet juga turut memengaruhi kelancaran layanan. Meskipun demikian, hambatan tersebut tidak bersifat dominan dan dapat diatasi dengan peningkatan sosialisasi, koordinasi, serta optimalisasi sarana pendukung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Selili telah berjalan sesuai harapan masyarakat dan memenuhi standar pelayanan publik. Masyarakat menilai pelayanan cukup cepat, transparan, dan ramah, sehingga menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan terhadap kinerja aparatur kelurahan. Namun, tetap diperlukan upaya perbaikan terutama dalam aspek sosialisasi, peningkatan fasilitas, dan penguatan koordinasi agar pelayanan publik semakin efektif, merata, serta konsisten dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

5.2 Saran

Dari penelitian ini, mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, dapat disarankan agar upaya peningkatan pelayanan terus dilakukan secara konsisten. Meskipun kualitas pelayanan sudah dinilai cukup baik dan sesuai dengan prinsip transparansi,

akuntabilitas, efektivitas, serta kemudahan akses, masih terdapat beberapa celah yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan agar masyarakat lebih siap sejak awal sehingga proses tidak terhambat oleh kelengkapan berkas. Selain itu, mengingat kendala teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan jaringan internet cukup memengaruhi kelancaran, penyediaan sarana pendukung yang lebih memadai, seperti genset atau jaringan internet cadangan, sangat diperlukan untuk menjaga konsistensi pelayanan.

Ketergantungan pada surat pengantar RT sebagai salah satu syarat utama juga perlu ditinjau kembali dengan mempertimbangkan mekanisme alternatif yang lebih fleksibel, tanpa mengurangi aspek verifikasi dan keabsahan dokumen. Di sisi lain, keterbatasan pejabat penandatanganan dapat diatasi dengan optimalisasi penggunaan teknologi, seperti tanda tangan digital yang sudah mulai diterapkan, sehingga pelayanan tetap berjalan meskipun pejabat tidak berada di tempat. Aparatur yang sudah dikenal ramah dan komunikatif sebaiknya terus mempertahankan sikap tersebut karena menjadi salah satu kekuatan utama yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

Dengan demikian, agar pelayanan publik semakin berkualitas, pemerintah kelurahan disarankan memperkuat sosialisasi, meningkatkan sarana pendukung, memperbaiki mekanisme persyaratan khusus, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi. Langkah-langkah ini akan memperkuat kecepatan, transparansi, dan kepastian hukum dalam pelayanan, sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah di tingkat kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU:

- AGUS DWIYANTO, 2015 Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. *Administrasi Publik*, 105-130.
- AHMAD MUSTANIR, 2022 *Pelayanan Publik*, Qiara Media: Pasuruan.
- ALBI ANGGITO & JOHAN SETIAWAN, 2018 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV Jejak: Suka Bumi.
- ANDI PRASTOWO, 2016 *Memahami Metode-metode Penelitian Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, Ar- Ruzz Media: Yogyakarta.
- BUDI WINARNO, 2017 *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*, Tarsito: Bandung.
- BURHAN BUNGIN, 2020 *Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- DEDI MULYADI, 2015 *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*, CV Alfabeta: Bandung.
- DEWI, dkk, 2015 *Studi Sebagai Dasar Pengembangan Pendidikan, Pustaka Pelajar*: Jakarta.
- DOMINIKUS DOLET UNARADJAN, 2019 *Metode Penelitian Kuantitatif*, Universitas Katolis Atma Jaya: Jakarta.
- EKOTAMA SURYONO. S, 2015 *Pedoman Mudah Menyusun SOP*, MedPress: Yogyakarta.
- FANDY TJIPTONO, 2016 *Service, quality & satisfaction*, Andi: Yogyakarta.
- _____ , 2018 *Pemasaran Jasa, Penerapan, dan Penelitian*, Andi: Yogyakarta.
- FENTI HIKMAWATI, 2020 *Metodologi Penelitian*, Raja Grafindo: Depok.
- GUSTI AYU AGHIVIRWIATI, 2022 *Manajemen Kualitas: Konsep Aplikasi dalam Organisasi*, Universitas Mahasaraswati Press: Denpasar.
- HARBANI PASOLONG, 2020 *Etika Profesi*, Nas Media Pustaka.
- HARDANI, dkk, 2020 *Metode Penelitian Kualitatif & kuantitatif*, CV pustaka ilmu yogyakarta.
- HAYAT, 2017 *Manajemen Pelayanan Publik*, Raja Grafindo Persada: Depok.
- HUSAINI USMAN & PURNOMO SETIADY AKBAR, 2015 *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara Jakarta.

- I MADE LAUT MERTHA JAYA, 2020 *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: teori, penerapan, dan riset nyata*. Yogyakarta.
- ISMAIL NURDIN, 2019 *Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Media Sahabat Cendekia*: Surabaya.
- JOHN W. CRESWELL, 2016 *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed, Pustaka Pelajar* Yogyakarta.
- KAMARUDDIN SELLANG, 2019 *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya, Ombak*: Yogyakarta.
- KOTLER & KELLER, 2016 *Marketing Management*. Pearson Education.
- LEXY J. MALEONG, 2017 *Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya Offset*: Bandung.
- _____, 2021 *Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Rosdakarya* Bandung.
- LIJIAN POLTAK SINAMBELA, 2014 *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara*: Jakarta.
- MARJONI RACHMAN, 2021 *Manajemen Pelayanan Publik, Tahta Media Group Samarinda*.
- MUHAMMAD IDRUS, 2019 *Metode Penelitian Ilmu Sosial, PT. Glora Aksari*: Yogyakarta.
- NANANG MARTONO, 2015 *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci, Rajawali Press*: Jakarta.
- NOOR JULIANSYAH, 2015 *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah, Kencana*: Jakarta
- ROSYIDAH, 2015 *Penggunaan Pembelajaran Kooperatif, Uin Syarif Hidayatullah*: Jakarta.
- SOEMOHADIWIDJOJO. A. T, 2014 *Mudah Menyusun SOP, PLUS +*: Jakarta.
- SUGIYONO. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- SUHARSIMI ARIKUNTO, 2014 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta* Jakarta.
- SYAFRIDA HAFNI SAHIR, 2021 *Metode Penelitian, KBM Indonesia*: Yogyakarta.
- TATHAGATI & ARINI, 2015 *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta.
- TRIANTO, 2018 *Mendisain Model Pembelajaran Inovatif-Proregsif, Kharisma Putra Grafika*: Jakarta.

UNIKA PRIHATSANTI, 2018 *Menggunakan Studi Kasus Sebagai Metode Ilmiah Dalam Psikologi*, Jakarta.

V. WIRATNA SUJARWENI, 2014 *Metodologi Penelitian*, Pusaka Baru Press: Jakarta.

_____, 2021 *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan mudah dipahami*, Pustaka Baru Press: Yogyakarta.

JURNAL

DILA ERLIANTI (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik & Bisnis, Kota Dumai, 1(1), 98-112. Diakses dari: <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3>

NUUR LATHIFAH HASANAH. (2023). *Komparasi Arsip Dan Perpustakaan*. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Kota Mataram, 5(1), 224-228. Diakses dari: <https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/index>

VERANITA DAN HANI HATIMATUNNISANI. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan*. Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis), 251. Diakses dari: <https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/580>

DOKUMEN

UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK Indonesia TAHUN 1945

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 tentang Pelayanan Publik

UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2014 tentang Pemerintahan Daerah

UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 96 TAHUN 2012 tentang Pelaksanaan UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 tentang Pelayanan Publik.


PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA dan REFORMASI BIROKRASI NOMOR 15 TAHUN 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA dan REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

PERATURAN DAERAH KOTA SAMARINDA NOMOR 4 TAHUN 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing I

**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 September 2025

Nomor : 389/UWGM-FISIP/AK/IX/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :
Bapak Drs. Said Zulkifli, M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Katarina Disa Sri Rahayu
NPM : 2163201006
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. Said Zulkifli, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

"STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SELILI KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA"

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.


Kampus Administrasi Publik,

Ahmad Yanti S. Sos., M.Si
NHC 2021-007.279

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

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

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

Lampiran 2 : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing II

**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 September 2025

Nomor : 389/UWGM-FISIP/AK/IX/2025
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :
Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Katarina Disa Sri Rahayu
NPM : 2163201006
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. Said Zulkifli, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

"STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SELILI KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA"

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 Yaffi, S.Sos., M.Si
NIP. 2020.097.279

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

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi**

Kampus Biru UWGM
Rektorat - Gedung 6
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 3 : Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I



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




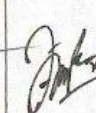


SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI









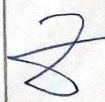

Nama Mahasiswa : Katarina Disa Sri Rahayu
 NPM : 2163201006
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II :
 I. Drs. Said Zulkifli, M.Si
 II. Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si

Judul Skripsi : "Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sellii Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda".

Dosen Pembimbing (I) : Drs. Said Zulkifli, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	12/29 /3	Pembinaan judul		
	12/25 /3	Bert. Bab I, II, III		
	19/25 /5	Perbaikan		

(Hal. 1)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	28/5/25	Acc PENELITIAN		
5.	15/9/25	Perbaiki ukuran ketikan dan tabel		
6.	16/9/25	Acc Seminar		
7.	17/11/25	Acc Pembahasan		
8.	7/12/25	Acc 7/12/25		

Lampiran 4 : Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II



KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Katarina Disa Sri Rahayu

NPM : 2163201006

Program Studi : Administrasi Publik

Nama Dosen Pembimbing I & II :

I. Drs. Said Zulkifli, M.Si

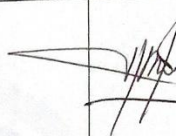

II. Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si

Judul Skripsi : "Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda".


Dosen Pembimbing (II) : Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	15 / 24 10	Bimbingan Judul		
	3 / 25 6	- Perbaiki Latar Belakang - Perbaiki Teori - Perbaiki Analisis Model Interaktif		
	28 / 25 7	- Perbaiki Halaman - membuat Daftar isi - membuat Pedoman wawancara - Sistematika Penulisan		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	30 / 25 7	perbaiki di cek ulang tulisan skripsi dan penulisan		
5.	3 / 25 9	Perbaiki hasil Penelitian: - gambaran umum - Pembahasan - dan Kesimpulan		
6.	17 / 25 9	- Perbaiki tabel - Perbaiki hasil Penelitian dan Pembahasan - tabel Analisis interaktif - Penulisan Sistematika		
7.	18 / 25 9	- Hasil penelitian. - Penulisan di publikasi. - Sistematika penulisan		
8.	24 / 25 9.	- Cek kejuruan skripsi & keseluruhan. - Canggih Semulas.		
9.	17/24 1/2025	1. penulisan diperbaiki 2. cek ulang skripsi 3. Canggih 4. cek penulisan.		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10.	00/25 12	ganti, cek ulang & lengkapi skripsi		

Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian

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

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

Samarinda, 11 August 2025

Nomor : 341/UWGM-FISIP/AK/VIII/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Lurah Kelurahan Selili
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 : **Katarina Disa Sri Rahyu**
N P M : **2163201006**
Program Studi : **Administrasi Publik**

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

“STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SELILI KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA”

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

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

Dekan,

Dr. H. Abdul Rofik, SP, MP
NIP. 2009070326

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

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

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

Lampiran 6 : Surat rekomendasi penelitian dari KESBANGPOL



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN BALAIKOTA NO. 27 TELP. (0541) 733033 / 741429 FAX. (0541) 746157
S A M A R I N D A – KALIMANTAN TIMUR
Kode Pos : 7 5 1 2 1

REKOMENDASI PENELITIAN

200.1.4.12/1052/300.05

A. Dasar :

1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD 6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melapor diri kepada Gubernur, Kepala Daerah atau Pejabat ditunjuk;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;
5. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 120 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda;

B. Menimbang :

Surat dari Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Nomor : 327UWGM-FISIP/AK/VIII/2025 Tanggal : 04 Agustus 2025 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian;

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda, memberikan Rekomendasi Kepada :

A. Nama / Obyek : **KATARINA DISA SRI RAHAYU**

B. NIM : 2163201006

C. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik

D. Jabatan / Tempat / Identitas :

Mahasiswa / Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Alamat : Jl. K.H. Wahid Hasyim, No. 28 Rt. 08 Sempaja samarinda 75119, NIK: 64075206030001 Hp : 082157515850

E. Untuk...

E. Untuk :

1. Melaksanakan Penelitian Dengan Judul Skripsi “ **Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda** ”

2. Lokasi Penelitian :

- Kelurahan Selili Samarinda

3. Waktu Lama Penelitian : 3 (Tiga) Bulan

4. Status Penelitian : Baru

Ketentuan bagi Pemegang Rekomendasi Penelitian :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah kegiatan;
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud;
3. **Setelah Penelitian selesai agar menyampaikan 1 (satu) eksemplar laporan Kepada Walikota Samarinda Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda;**

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Samarinda, 08 Agustus 2025

An. KEPALA
Kabid Kewasnas & Penanganan Konflik

ROKHMAT WAHYUDI, S.Sos, M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19680130 199403 1 009

Tembusan Yth:

1. Wali kota Samarinda (sebagai laporan);
2. Lurah Selili Samarinda,
3. **Yang Bersangkutan,**
4. Arsip;

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian dari Kelurahan Selili



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA ILIR
KELURAHAN SELILI

Jalan Sultan Alimuddin RT.34 75114 Email: kelurahanselilisamarinda@gmail.com

Samarinda, 15 Agustus 2025

Nomor : 000.9/050/400.10.001
Hal : Surat Izin Penelitian.

Kepada
Yth. Dekan FISIP Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Di-
Samarinda.

Berdasarkan surat dari Dekan FISIP Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor : 341/UWGM-FISIP/AK/VIII/2025, tanggal 11 Agustus 2025. Hal Penyusunan Skripsi Mahasiswa di Kelurahan Selili. Pada dasarnya kami dari Kelurahan Selili menerima untuk melaksanakan Penelitian tersebut, dengan nama sebagai berikut :

Nama : Katarina Disa Sri Rahyu
NIM : 2163201006
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **“Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”**

Demikian surat ini kami buat, sebagai respon dan balasan surat permohonan kepada kami, atas perhatian dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih.



Lurah Selili,

Deddy Irawan, SE,MM
Penata Tk. I / III.d
NIP. 197712122007011013

Lampiran 8 : Pedoman Wawancara untuk *key informan*, dan *Informan*

PEDOMAN WAWANCARA

STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

DI KANTOR KELURAHAN SELILI KECAMATAN SAMARINDA ILIR
KOTA SAMARINDA

Nama : Katarina Disa Sri Rahayu

NPM : 2163201006

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Studi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Selili Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Dalam hal ini peneliti menggunakan Peraturan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik, dengan Fokus Penelitian sebagai berikut:

Fokus Penelitian :

1. Bagaimana standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis pelayanan di Kelurahan Selili ?
2. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk memperoleh layanan tertentu (misalnya surat pengantar, KK, KTP) ?
3. Apakah pelayanan yang diberikan di kantor kelurahan dikenakan biaya ?
4. Apakah prosedur pelayanan sudah dituangkan secara tertulis dan mudah dipahami Masyarakat ?
5. Bagaimana masyarakat menyampaikan pengaduan jika terdapat ketidakpuasan dalam pelayanan?

Key Informan :

- Lurah Kelurahan Selili

Informan :

- Sekretaris Kelurahan
- Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat
- Masyarakat di Kelurahan Selili

GAMBAR : STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN SELILI



ank L4260

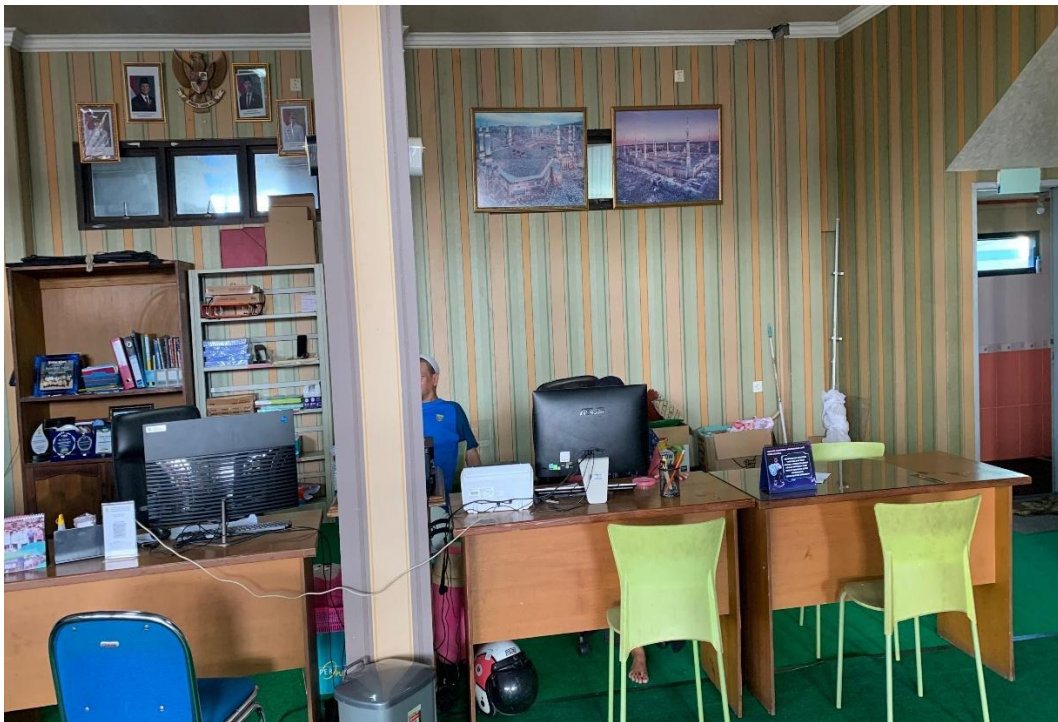
Sumber : Peneliti tahun 2025

GAMBAR : KANTOR KELURAHAN SELILI KECAMATAN SAMARINDA
ILIR KOTA SAMARINDA



Sumber : Peneliti tahun 2025

GAMBAR : LOKET PELAYANAN KANTOR KELURAHAN SELILI



Sumber : Peneliti tahun 2025

DOKUMENTASI WAWANCARA

Lampiran 9 : Wawancara dengan Bapak Deddy Irawan, SE.MM selaku lurah
Kelurahan Selili sebagai *Key Informan* (15 Agustus 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran 10 : Wawancara dengan Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris
Kelurahan Selili sebagai *Informan* (13 Agustus 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran 11 : Wawancara dengan Bapak Irwansyah, SE selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat sebagai *Informan* (13 Agustus 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran 12 : Wawancara dengan Bapak Ronal Aliansyah selaku masyarakat di Kelurahan Selili sebagai *Informan* (13 Agustus 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran 13 : Wawancara dengan Bapak Arifin selaku masyarakat di Kelurahan Selili sebagai *Informan* (13 Agustus 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran 14 : Wawancara dengan Ibu Susiyani selaku masyarakat di Kelurahan Selili sebagai *Informan* (Wawancara 14 Agustus 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran 15 : Wawancara dengan Bapak Maulana selaku masyarakat di
Kelurahan Selili sebagai *Informan* (14 Agustus 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran : Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat di Kelurahan
Selili sebagai *Informan* (14 Agustus 2025)



Sumber : Penelitian tahun 2025