

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN
KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA



OLEH:

AISYAH AZZAHRA

NPM: 2163201013

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN
KECAMATAN SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA



OLEH:

AISYAH AZZAHRA

NPM: 2163201013

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

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Nama Mahasiswa : Aisyah Azzahra

NPM : 2163201013

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 4 Februari 2026

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



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



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

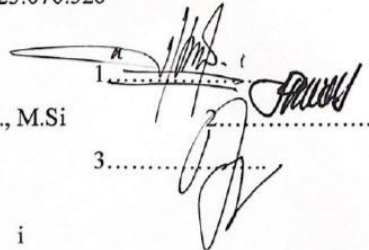
Mengetahui
Dekan



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

Penguji:

1. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
3. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si



1.

2.

3.

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyah Azzahra

NPM : 2163201013

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya susun tersebut benar benar merupakan hasil pemikiran, analisis, dan penelitian saya sendiri. Seluruh kutipan, pendapat, data, maupun sumber informasi yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini telah dicantumkan secara benar sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Saya menegaskan bahwa apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etik akademik, ketidaksesuaian data, atau ketidakabsahan karya yang saya buat, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi, sanksi, serta tindakan sesuai ketentuan yang berlaku di lingkungan institusi.

Samarinda, 4 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



(Aisyah Azzahra)

NMP 2163201013

RINGKASAN

AISYAH AZZAHRA, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, di bawah bimbingan Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si dan Trisna Wati Riza Eryani, Sos, M.Si.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administratif dan sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan secara umum tergolong cukup baik. Pelayanan diberikan berdasarkan prinsip keadilan tanpa diskriminasi dan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Partisipasi masyarakat telah difasilitasi melalui forum RT/RW dan Musyawarah Perencanaan Pembangunan, meskipun keterlibatan masyarakat masih terbatas pada penyampaian pendapat. Transparansi dan akuntabilitas pelayanan diwujudkan melalui penyediaan informasi pelayanan dan mekanisme pengaduan masyarakat. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah pegawai, lonjakan jumlah pemohon pada waktu tertentu, gangguan jaringan sistem administrasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan perlu terus ditingkatkan melalui penguatan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik

RIWAYAT HIDUP



AISYAH AZZAHRA, lahir pada tanggal 12 Februari 2003 di Berau anak pertama dari 5 bersaudara dari Ayah bernama Suhrin. N dan Ibu Hasnawati (Alm).

Pada tahun 2009 mulai memasuki sekolah Pendidikan Dasar di SDN 002 Tabalar Kecamatan Tabalar Kabupaten Berau dan lulus pada tahun 2015 lalu pada tahun 2015 memasuku SMPN 2 Tabalar Kecamatan Tabalar Kabupaten Berau dan lulus pada tahun 2018, setelah itu peneliti memulai sekolah menengah atas di SMA Muhammadiyah Tanjung Redeb Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau dan lulus pada tahun 2021. Saat ini penelutih sedang menempu 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 Kuala Samboja, 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, 4 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,

(Aisyah Azzahra)
NPM 2163201013

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadiran Allah SWT atas rahmad dan karuna-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi S1. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan memahami kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan rasa hormat menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yaitu prof. Dr. Husaini Usman, MPd., 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. Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II, serta Bapak Ahmad Yani, Sos., M.Si selaku penguji, yang telah sabar membimbing, memberi arahan, serta masukan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ucapan terima kasih yang tulus peneliti sampaikan kepada Ayahanda Suhrin. N serta almarhumah Ibu Hasnawati tercinta atas doa, kasih sayang,

dan pengorbanan yang menjadi sumber kekuatan dan motivasi, serta saudara dan keluarga atas dukungan dan kebersamaan yang selalu menguatkan.

5. Bapak Deddy Wahyu, SP selaku Lurah Kelurahan Sempaja Selatan dan bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Lurah, Ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan, Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Alaydrus, SIKom selaku Staf Sekretaris dan masyarakat yang melakukan pelayanan yang telah memberi banyak bantaun untuk penelitian ini.
6. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik atas dukungan dan kebersamaan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat hal-hal yang dapat diperbaiki. Dengan penuh kesediaan, penulis menerima berbagai masukan yang dapat mendukung peningkatan kualitas karya ini dimasa yang akan datang. Penulis juga berharap penelitian ini dapat memberi kontribusi positif dan menjadi pengalaman berharga bagi perjalanan peneliti kedepan.

Samarinda, 4 Februari 2026

Peneliti



(Aisyah Azzahra)

NPM 2163201013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
RINGKASAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
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 PUSTAKA.....	12
2.1 Variable Penelitian (Teori).....	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.1.2 Prinsip- prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.1.3 Kualitas	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.2 Kerangka Fikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jadwal Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Definisi Konsepsional	29
3.5 Fokus Penelitian	30
3.6 Sumber Data	32
3.6.1 Sumber Data Primer.....	33
3.6.2 Sumber Data Sekunder	34

3.7 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7.1 Observasi	36
3.7.2 Wawancara.....	37
3.7.3 Dokumentasi	37
3.8 Analisis Data Yang Dipergunakan	38
3.8.1. Pengumpulan data (<i>Data collection</i>)	39
3.8.2. Redukasi data (<i>Reduction</i>).....	39
3.8.3. Penyajian data (<i>Display</i>).....	39
3.8.4. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion</i>)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Sempaja Selatan.....	44
4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia.....	44
4.1.3 Jumlah Penduduk Kelurahan Sempaja Selatan Berdasarkan Penganut Agama	45
4.1.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencarian	47
4.1.6 Struktur Organisasi Kelurahan Sempaja Selatan	48
4.2 Visi dan Misi Kelurahan Sempaja Selatan	48
4.3 Hasil Penelitian	49
4.3.1 Keadilan Dalam Pelayanan Publik	50
4.3.2 Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Pelayanan.....	52
4.3.3 Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	54
4.3.4 Transparansi Informasi Pelayanan.....	56
4.3.5 Berdayaguna dalam Efektivitas Pelayanan.....	59
4.3.6 Aksesibilitas Layanan bagi Masyarakat	61
4.3.7 Faktor Pendukung	64
4.3.8 Faktor Penghambat	66
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Keadilan dalam Pelayanan Publik	68
4.4.2 Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik	70

4.4.3 Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	71
4.4.4 Transparansi Informasi dalam Pelayanan Publik.....	72
4.4.5 Efektivitas/ Berdayagunaan Pelayanan.....	74
4.4.6 Aksesibilitas Layanan bagi Masyarakat	75
4.4.7 Faktor Pendukung	76
4.4.8 Faktor Penghambat	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Fikir.....	24
Gambar 3. 1 Analisis Model Interaktif.....	41

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitain.....	26
Tabel 3. 2 Data <i>Key Informant</i> dan <i>Informant</i>	34
Tabel 4. 1 Batas Wilayah Kelurahan Sempaja Selatan	44
Tabel 4.1.1 Jumlah Penduduk	44
Tabel 4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia	45
Tabel 4.1.3 Jumlah Penduduk Menurut Penganut Agama	45
Tabel 4.1.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.1.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencarian	47
Tabel 4.1.6 Struktur Organisasi Kelurahan Sempaja Selatan.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menyentuh berbagai aspek kehidupan Masyarakat. Negara memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan menjamin hak-hak sipil warga negara, termasuk layanan administratif dan barang. Tingkat kepuasan Masyarakat sangat bergantung pada kualitas layanan karena masyarakat melihat dan menilai layanan secara langsung.

Setiap masyarakat berhak atas pelayanan publik, pelayanan publik yang baik menunjukkan bahwa kesejahteraan rakyat adalah hal yang paling penting bagi pemerintah. Namun, realitas sosial menunjukkan bahwa di banyak tempat, ada perbedaan antara apa yang terjadi di lapangan dan apa yang diharapkan masyarakat tentang pelayanan publik. Kepuasan publik dengan pelayanan publik rendah, terutama di tingkat pemerintahan terendah seperti kelurahan.

Pelayanan publik yang baik menunjukkan bahwa pemerintah memprioritaskan kesejahteraan rakyat. Negara terlibat secara langsung dalam kehidupan orang melalui pelayanan publik, yang membantu mereka memenuhi hak-hak dasar seperti identitas kependudukan, akses ke pendidikan, kesehatan, dan layanan administratif lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting untuk mengukur seberapa baik pemerintah melaksanakan tugasnya

sebagai pelayan masyarakat di segala sektor yang ada di daerah salah satunya adalah di kelurahan.

Kelurahan sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah yang paling bawah di Indonesia. Kelurahan melakukan tugas yang sangat penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Kelurahan bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan publik, pelayanan administratif dan penyediaan berbagai program pemerintahan. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan menunjukkan seberapa baik mereka menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang berpihak kepada rakyat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan di pemerintah kelurahan, dasar pelaksanaan pemerintahan kelurahan merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Selain itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pihak kelurahan juga berpedoman pada ketentuan mengenai pelayanan publik. Hal ini diatur dalam Sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1, “Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik merupakan

acuan untuk penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kota Samarinda" Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.

Hak administratif setiap anggota masyarakat dijamin oleh pemerintah melalui pelayanan yaitu salah satu bentuk layanan meliputi pelayanan administrasi kependudukan seperti pengurusan surat pengantar KTP dan KK, pelayanan surat-menyurat seperti surat keterangan domisili, pelayanan pemerintahan kelurahan, fasilitasi kelembagaan masyarakat seperti RT/RW, serta kegiatan pemberdayaan dan pembangunan masyarakat. Tujuan dari semua layanan ini adalah untuk memberi orang legalitas, identitas, dan kemudahan akses ke layanan publik lainnya yang penting untuk kehidupan sehari-hari.

Kelurahan Sempaja Selatan merupakan wilayah yang mengalami perkembangan pesat seiring pertumbuhan Kota Samarinda, baik dari aspek sosial, ekonomi, maupun infrastruktur. Meskipun sejarah tertulisnya tidak begitu lengkap, dinamika pembangunan yang terjadi menunjukkan bahwa wilayah ini telah mengalami transformasi signifikan dari kawasan permukiman sederhana menjadi kelurahan dengan jumlah penduduk yang terus bertambah serta fasilitas publik yang semakin lengkap. Kondisi wilayah, luas administrasi, serta pertumbuhan jumlah RT dan penduduk menegaskan bahwa Kelurahan Sempaja Selatan merupakan kawasan strategis yang penting untuk dikaji, terutama dalam konteks pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan di tingkat kelurahan.

Banyak keluhan yang disampaikan termasuk prosedur yang berbelit-belit, petugas yang tidak ramah, waktu pelayanan yang tidak pasti, dan kurangnya informasi. Orang-orang menjadi tidak percaya pada institusi pemerintah dalam keadaan seperti ini dan menganggap pelayanan hanya formalitas. Sebagai bagian dari pemerintahan Kota Samarinda, Kantor Kelurahan Sempaja Selatan selalu menjadi perhatian masyarakat. Dalam interaksi sosial sehari-hari, orang sering mengeluh tentang proses pengurusan dokumen yang lama, dan ketidaksesuaian informasi yang diberikan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara standar pelayanan publik yang sebenarnya dan standar ideal.

Situasi seperti ini telah menjadi fakta di masyarakat yang tidak dapat diabaikan. Jika masyarakat merasa mereka tidak mendapatkan pelayanan yang adil dan berkualitas, akan ada konsekuensi tambahan, seperti kurangnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan, sikap apatis yang meningkat terhadap pemerintah, dan kecenderungan untuk menyelesaikan tugas administrasi secara tidak resmi.

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Kantor Kelurahan Sempaja Selatan, memiliki tugas strategis untuk menyediakan masyarakat setempat dengan layanan administrasi dan sosial sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, yang merupakan unit pelayanan publik yang paling dekat dengan warga, merupakan indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari penyelenggaraan otonomi daerah, upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sejalan dengan penelitian ini. Tujuan penyelenggaraan ini adalah untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang baik, pemberdayaan masyarakat setempat, dan peningkatan daya saing daerah. Akibatnya, penelitian ini sangat penting karena akan membantu pengambil kebijakan dan aparat kelurahan meningkatkan kinerja mereka.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan masih belum memenuhi harapan masyarakat, berdasarkan observasi menunjukkan beberapa indikasi masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik yang di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara antara lain sebagai berikut.

1. Pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan masih lambat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media online menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mendalam tentang “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah digunakan dalam penelitian untuk memberikan batasan pada masalah yang akan dikaji sehingga penelitian dapat fokus pada inti masalah. Sebelum membahas rumusan masalah dalam penelitian ini, peneliti akan menguraikan pengertian rumusan masalah oleh para ahli.

Menurut Lexy J. Moleong (2015:92) bahwa “Masalah adalah lebih dari sekedar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan suatu tanda-tandanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban”.

Menurut Sugiono (2019:36) bahwa “Masalah penelitian merupakan sesuatu yang pasti, dimana masalah merupakan segala sesuatu yang akan diteliti. Masalah merupakan wilayah yang menjadi perhatian peneliti, merupakan kondisi yang ingin ditingkatkan, merupakan kesulitan yang ingin dieliminasi, dan merupakan pertanyaan yang perlu dicarikan jawaban”

Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan (2018:70) bahwa “Rumusan masalah tersebut dapat membatasi perhatian penelitian, memperjelas ruang lingkup dan kedalaman penelitian menentukan desain, pengumpulan, dan analisis data, serta memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang diharapkan”.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah adalah jenis pertanyaan atau masalah yang menyimpang dari kondisi ideal dan memerlukan proses penelitian ilmiah untuk

menyelesaikannya. Berdasarkan dasar ini, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuan dan manfaat. Tujuan penelitian adalah pernyataan tentang harapan atau hasil yang ingin dicapai, yang mencerminkan kegiatan atau langkah-langkah yang dilakukan oleh penelitian selama proses penelitian, berikut beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian dan pentingnya tujuan penelitian.

Menurut Andi Prastomo (2016:154) “Fungsi tujuan penelitian adalah pendukung utama rumusan masalah. Dengan demikian dapat dikaitkan bahwa pernyataan tujuan merupakan pembeda untuk mendesain sebuah proyek penelitian. Tujuan penelitian juga berhubungan secara fungsional dengan rumusan masalah penelitian, yang dibuat secara spesifik, terbatas dan dapat diperiksa dengan hasil penelitian”.

Menurut Sugiono (2017:290) “Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan. Sedangkan secara khusus

tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan. Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum diketahui”.

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

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah bagian penting dan strategis dari proses penelitian ilmiah untuk menemukan solusi atau jawaban terhadap masalah yang telah diidentifikasi. Tujuan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

1.4 Manfaat Penelitian

Pada dasarnya, setiap penelitian dirancang dengan tujuan untuk benar-benar menguntungkan baik penelitian maupun pihak lain yang berkepentingan. Peneliti juga berharap penelitian ini akan memberikan nilai tambahan dalam hal pemahaman teoritis dan masukan praktis. Selain itu, penelitian ini bermanfaat

bagi peneliti karena memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam bidang yang dikaji. Berikut ini adalah beberapa definisi menurut para ahli yaitu sebagai berikut.

Menurut Nurul Qamar dkk (2017:134) “Kegunaan penelitian merupakan suatu cara yang ditempu oleh peneliti untuk menjelaskan teori tentang masalah yang dihadapi, untuk selanjutnya menjelaskan hasil capaian dari penelitian tersebut”.

Selanjutnya menurut Racman Trijono (2015:15) “Manfaat penelitian pada dasarnya adalah kegiatan ilmiah untuk memperoleh pengetahuan yang benar tentang suatu masalah. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian terdiri dari fakta, konsep, generalisasi, dan teori yang memungkinkan manusia dapat memahami fenomena dan memecahkan masalah yang dihadapi”.

Menurut Widdodo (2019:41) “Manfaat penelitian adalah kontribusi yang diberikan oleh suatu penelitian. Manfaat penelitian dapat dipilih menjadi dua kategori, yakni teoritis/akademis dan praktis/pragmatis. Manfaat teoritis/akademis terkait dengan kontribusi tertentu dari penyelenggaraan penelitian terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan secara dunia akademik. Manfaat praktis/pragmatis bertalian dengan kontribusi praktis yang diberikan dari penyelenggara penelitian terhadap objek penelitian, baik individu maupun organisasi”. Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki manfaat baik secara teori maupun praktik sesuai

dengan fokus yang diteliti dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam beberapa aspek sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis

- a. Untuk memberikan pememikiran dan referensi bagi pembaca serta untuk menambah wawasan bagi peneliti yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik, terutama terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengetahuan ilmu sosial, terutama yang berkaitan dengan peran aparatur pemerintah, kepuasan masyarakat, dan pelayanan publik. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambahkan pengetahuan dan pengalaman langsung di lapangan serta membantu memahami penerapan teori-teori yang dipelajari selama kuliah di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan.
- b. Untuk kelurahan Sempaja Selatan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan sumber evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan Masyarakat

dan menjadikn dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

- c. Untuk Masyarakat di harapkan penelitian ini akan memberikan wawasan dan informasi kepada Masyarakat tentang pentingnya kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan. Dengan pemahama ini, Masyarakat akan dapat lebih efektif berpartisipasi dalam memberikan masukan dan mengawasi proses pelayanan publik agar lebih transparansi, akuntabilitas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Variable Penelitian (Teori)

Untuk memahami konsep variabel secara lebih mendalam, peneliti menyajikan beberapa pandangan para ahli mengenai definisi variabel penelitian. Uraian teori dari para ahli ini menjadi dasar penting dalam memberikan kejelasan konsep, menentukan indikator, serta memperkuat landasan analisis dalam penelitian ini.

Menurut Sugiarto (2017:45) “Variabel penelitian adalah karakter yang dapat diobservasi dari unit amatan yang merupakan suatu pengenal atau atribut dari sekelompok objek. Maksud dari variable tersebut adalah terjadinya variasi antara objek yang satu dengan objek yang lainnya dalam kelompok tertentu”.

Kemudian menurut Silaen (2018:69) “Mengungkapkan bahwa *variable* penelitian yang mempunyai bermacam-macam nilai atau mempunyai nilai yang bervariasi yakni suatu sifat, karakteristik atau fenomena yang dapat menunjukkan suatu untuk dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda-beda atau bervariasi”.

Kemudian menurut Sugiyono (2016:69) Mengatakan *Variabel* penelitian adalah suatu atribut, nilai sifat dari objek, individu kegiatan, yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah di tentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi serta di tarik kesimpulannya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat di simpulkan bahwa variable dalam penelitian adalah suatu konsep yang dimanfaatkan untuk menganalisis fenomena secara sistematis dengan menetapkan ketertarikan antara variable yang ada.

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat. Untuk memahami konsep pelayanan publik secara lebih komprehensif, para ahli memberikan pandangan yang beragam mengenai definisi dan karakteristik pelayanan tersebut. Beberapa di antaranya dapat dilihat melalui pendapat para ahli berikut.

Menurut Lukman (dalam Dila Erlianti (2019:11) menyatakan bahwa “Pelayanan suatu kegiatan atau uraian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Kemudian menurut Moenir (2015: 27) pelayanan Adalah serangkaian kegiatan sebagai proses yang berlangsung secara rutin dan menyeluruh dalam organisasi masyarakat, yang melibatkan interkasi antara pemerintah dan pemberi layanan melalui lembaga formal.

Selanjutnya menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik adalah melayani keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat unrukl dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik sebagai suatu system

yang dibangun dalam pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik secara jasa, barang, atau administrative. Sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau pihak terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan sesuai dengan undang-undang. Ini merupakan bentuk tanggung jawab aparatur negara untuk memberikan layanan profesional dan adil pada kepuasan masyarakat.

2.1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Seperti dengan Keputusan Menteri Pemberdaya Aparatur Negara (MENPAN) Nomor, 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public. Mukarom dan laksana (2018:84) bahwa, prinsip-prinsip penyelenggara pelayanan publik meliputi hal-hal berikut:

1. Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknik dan Administrasi Pelayanan Publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
5. Keamanan selam masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh Masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serata disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parker, toilet dan lainnya.

Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik tercantum dalam pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 11, yang menyatakan bahwa pelayanan publik wajib dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat;
3. Santun dan ramah;
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. Professional;
6. Tidak mempersulit;
7. Patuh kepada perintah;
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas instansi penyelenggara;
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepantasan; dan

15. Tidak menyimpang dari prosedur

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut peraturan walikota samarinda Nomor 42 Tahun 2018 pasal 1 tentang pedoman pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah yaitu sebagai berikut :

1. Keadilan (*fairness*): kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap, status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
2. Partisipasi (*participation*): Tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
3. Akuntabilitas (*accountability*): kondisi Dimana pejabat, Lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggung jawab atas tindak tindakanya serta responsive terhadap publik.
4. Transparansi (*transparency*): kondisi Dimana Keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberikan masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggun jawabnya.

5. Berdaya guna (*useful*): Dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah mengutamakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).
6. Aksebilitas (*accessibility*): kondisi Dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokrasi dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi starta sosial ekonomi maupun kewilayaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa prinsip pelayana publik merupakan pegangan penting bagi penyelenggara layanan untuk bersikap dan bertindak sehingga layanan berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.1.3 Kualitas

Kualitas merupakan suatu konsep yang memiliki peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan. Kualitas disajikan sebagai ukuran untuk menilai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai konsep kualitas, diperlukan kajian yang didasarkan pada pendapat para ahli yaitu sebagai berikut :

Menurut Crosby (dalam Muhamad Isa dkk 2019:166), kualitas (*quality*) atau mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-

persyaratan perlu diperpesifikasikan secara jelas sehingga orang tahu apa yang diharapkan.

Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (didalam Tiara Yustika dan Rika Mardiana (2023:103), kualitas adalah tolatisa dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Berikutnya menurut Djoko Adi Waluju dkk (2020:5) kualitas pada dasarnya difungsikan sebagai senjata dalam persaingan serta dipergunakan memberikan (*assurance*) kepada pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan baihwa kualitas bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang menggunakan layanan atau produk.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut pendapat Kamaruddin Salleng, dkk (2019:54) “kualitas pelayanan publik atau pelayanan prima yang beriorintasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepusan pelanggan, salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepusan pelanggan yang dilayani.

Selanjutnya menurut Tjiptono (2015:268) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut ahli tersebut penyediaan pelayanan publik harus optimal dalam melayani kebutuhan masyarakat jangan sampai masyarakat kecewa dan menghambat keperluan masyarakat.

Kemudian menurut Feigenbaum didalam Ade Syarif Maulan (2016:117) kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Oleh karna itu, penyelenggara layanan publik harus terus melakukan perbaikan dan inovasi agar masyarakat merasa puas tidak mengalami hambatan., dan tidak mengalami kesulitan. Kemudian pada penelitian ini peneliti akan menjabarkan standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayan Publik, mencangkup sebagai berikut :

a. Persyaratan

Persyrtan adalah (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun

administrasi. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntunan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan berupa dokumen atau bagain/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalu seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. 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) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk pelayanan

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

f. Penanganan pengaduan

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

2.2 Kerangka Fikir

Kerangka fikir sanga penting untuk penelitian karna membantu menjelaskan bagaimana *variable* yang diteliti berinteraksi satu sama lain. Untuk kerangka pikir yang dapat diterima harus logis dan mudah dipahami sehingga peneliti dapat sampai pada Kesimpulan yang tepat. Kerangka pikir ini didasarkan pada teori-teori berikut:

Menurut Hayati (2019:15), kerangka pemikiran iyalah proses melakukan pengaturan dalam melakukan penyajian pertanyaan dalam penelitian dan mendorong penyelidikan atas permasalahan yang menyajikan permasalahan dan konteks penyebab peneliti melaksanakan studi tersebut.

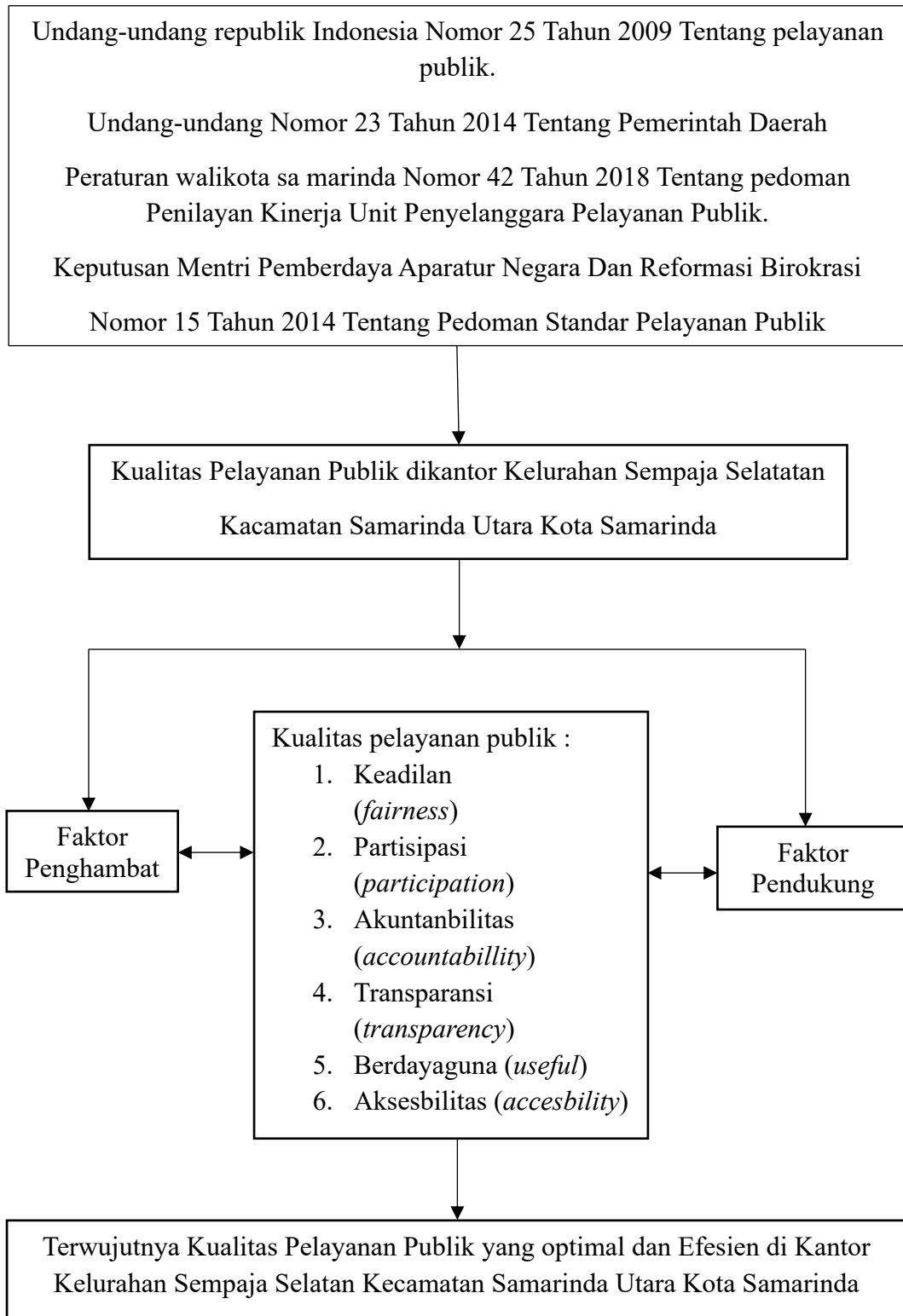
Menurut Sapto Haryoko (2017:60) mengatakan kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan

dua variable atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Selanjutnya Haris Mujiman (Dalam Priyono dan Wahab Hasyim (2023:17) mengatakan bahwa kerangka piker adalah merupakan konsep berisikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terkait dalam rangka memberikan jawaban sementara.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kerangka pikir merupakan bagian penting dalam penelitian karena berfungsi sebagai pedoman yang menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti. Kerangka pikir membantu peneliti menyusun alur berpikir yang logis, sistematis, dan mudah dipahami sehingga penelitian dapat menghasilkan kesimpulan yang tepat. Dengan demikian untuk menjelaskan alur logika dari masalah ketujuan penelitian, penulis membuat kerangka berpikir untuk penelitian berjudul kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan sempaja Selatan, kecamatan samarinda utara, kota samarinda. Adapun kerangka berpikir pada penelitian ini digamgarakan sebagai berikut.

Gambar 2. 1
Kerangka Fikir



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Setiap rencana penelitian harus disusun secara mendalam dan memiliki jadwal kegiatan yang jelas. Jadwal tersebut mencakup detail kegiatan yang akan dilakukan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya, dan jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap langkah. Dengan memiliki jadwal yang sistematis, peneliti dapat memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai jadwal, mulai dari tahap persiapan awal, pengumpulan data, hingga tahap pelaksanaan inti penelitian. Peneliti dalam penelitian ini berkomitmen untuk meleukan setiap langkah penelitian sesuai jadwal, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai dengan tepat waktu dan hasil yang diharapkan dapat dicapai dengan maksimal.

Menurut Fenti Hikmawati, (2020: 20-21) menyatakan 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 dan analisis data secara laporan penelitian.” Selanjutnya Menurut Hardani, dkk (2020: 233) menyatakan bahwa “Jadwal penelitian berisi aktivitas yang yang dilakukan dan kapan akan dilakukan”.

Kemudian menurut Staniback dalam (Andi Prastowo 2016:48) menyatakan bahwa “tidak ada acara 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 data tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian dan bagaimana penelitian mengatur waktu yang digunakan dalam setiap hari atau setiap minggu”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa membuat jadwal atau perencanaan waktu untuk proses penelitian bukanlah hal mudah untuk dilakukan. Kesusahan ini muncul karena lamanya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Oleh karena itu, perencanaan waktu penelitian harus dapat disesuaikan dengan kondisi saat ini. Peneliti telah membuat jadwal pelaksanaan penelitiannya yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

NO	KEGIATAN	JADWAL PENELITIAN					
		2024-2025					
		Des	Jan	Jun	Sep	Des	Feb
1	Observasi	19					
2	Mengajukan Judul Penelitian		29-03				
3	Menyusun Proposal			3-8			
4	Melaksanakan Penelitiannya				30-17		
5	Pelaksanaan Seminar Hasil					22	
6	Ujian komprehensif						04

Sumber: Dibuat oleh peneliti pada tahun 2025

3.2 Jenis Penelitian

Agar permasalahan dalam penelitian dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, peneliti harus memahami dan memiliki metode penelitian yang tepat agar tujuan penelitian dapat dicapai. Berikut landasan teori untuk menentukan jenis penelitian yang tepat.

Menurut Abi Anggito dan Johan Setiawan (2018: 11) menyatakan “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 dari pada angka. Dalam penulisan laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkapkan dilapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporannya”.

Berikutnya menurut Sugiyono (2024:15) menyatakan “Metode kualitatif Adalah metode penelitian yang berlandasan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. Sedangkan menurut Bodgan dan Tylor (yang dikutip Andi Praswoto 2016:15) “Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif: ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomene yang dipelajari. Dalam penelitian ini, data dan fakta disajikan dalam bentuk cerita dan kata-kata. Oleh karna itu, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk melakukan penelitian ini”.

3.3 Lokasi Penelitian

Untuk melakukan penelitian, peneliti perlu mentukan lokasi penelitian tersebut. Menurut V. Wiratma Sujarweni (2021: 73) menyatakan bahwa “Lokasi penelitian Adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”. Kemudian menurut Lexy J Moleong (2021: 128) menyatakan “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”.

Menurut Sugiyono (2024: 389) menyatakan bahwa “perlu dikemukakan tempat dimana situasoi sosial tersebut akan dilakukan. Misalnya disekolah, diperpustakaan, di Lembaga pemerintah, dijalan rumah dan sebagainya”.

Berdasarkan landasan teori dan fokus judul penelitian, makan lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Sempaja Selatan, Kacamatan Samirinda Utara, Kota Samarinda.

3.4 Definisi Konseptual

Pada bagian ini peneliti memberikan penjelasan tentang definisi konseptual berdasarkan tema, yang menunjukkan hubungan antara konsep yang ditetapkan dan konsep yang sedang diteliti. Definisi konseptual sangat penting untuk penelitian karena berfungsi sebagai acuan bagi peneliti untuk menjelaskan berbagai fenomena alam dan sosial.

Menurut Lexy j. Melong (2017:63) menyatakan bahwa “sehubung dengan upaya menemukan atau membentuk teori baru ada 2 macam bentuk ciri konsep yang akan dibentuk. Pertama, konsep itu harus analitik, artinya penyimpulan 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 denga gambaran yang memungkinkan seorang menagkap kerangka pengalamanya sendiri”.

Berikutnya menurut Muhammad Idrus, (2019: 17) menyatakan bahwa “konsep adalah istila yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan, dan kelompok”.

Selanjutnya menurut Rido Argo Mukti & Davit Efendi (2020: 59) menyatakan “Definisi konseptual Adalah suatu bentuk untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian anata satu konsep dengan yang lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses penelitain. Pada tahap ini terjadi konsep digunakan

untuk menjelaskan sebagaimana makna kata-kata yang tertera dalam beberapa variabel judul”.

Sesuai dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Kota Samarinda maka definisi konseptual dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Kelurahan dipahami sebagai tingkat keberhasilan aparatur kelurahan dalam memberikan layanan yang sesuai standar, kebutuhan dan harapan Masyarakat. Kualitas pelayanan publik juga harus memenuhi persyaratan administratif dan mekanisme yang telah ditetapkan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

3.5 Fokus Penelitian

Pada penelitian kualitatif penentuan fokus penelitian berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, pengalaman peneliti, dan sumber referensi, termasuk arahan dari pembimbing atau pihak yang kompeten dan ahli di bidang tersebut. Fokus ini bersifat sementara, dan dapat berubah setelah peneliti mengumpulkan data lapangan.

Menurut Spradley (dalam Sugiyono 2024:275) menyatakan bahwa “fokus penelitian itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial”. Kemudian Menurut Lexy Meleong (2017: 97) “fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi Keputusan ilmiah”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2024: 275-277) “Dalam pandangan kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih berdasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi (lapangan). Fokus yang sebenarnya adalah penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan observasi dan pertanyaan atau yang disebut dengan penjelasan umum”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas secara sederhana, dapat disimpulkan bahwa menentukan fokus penelitian sejak awal merupakan langkah penting karena dapat membantu proses pengambilan data. Selain itu, fokus yang ditetapkan disesuaikan dengan kondisi dan fenomena yang sedang berkembang di tempat penelitian. Berikut fokus penelitian yang diambil dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda adalah:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda sebagai berikut :
 - a. Keadilan (*Fairness*)
 - b. Partisipasi (*Participation*)
 - c. Akuntabilitas (*Accountability*)
 - d. Transparansi (*Transparency*)
 - e. Berdayaguna (*usefull*)
 - f. Aksesibilitas (*Accebility*)
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Sempaja Timur Kota Samarinda.

3.6 Sumber Data

Dalam suatu penelitian sumber data menjadi elemen kunci dalam proses penelitian karena sumber data merujuk pada subjek yang menyediakan bahan penelitian. Oleh karena itu, agar data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti harus mempertimbangkan dengan cermat. Data primer dan data sekunder adalah nama yang umum untuk dua jenis sumber data. Sebelum membahas lebih jauh tentang jenis sumber data, ini adalah beberapa pendapat para ahli tentang apa itu sumber data:

Menurut Burhan Bungin (2015: 12) mengemukakan bahwa “Sumber penelitian merupakan salah satu yang terpenting dalam penelitian. Kemudian menurut V, Wiranta Sujarweni (2021: 73) mengatakan bahwa “Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh”.

Selanjutnya menurut Lexy J. Moleong (2021: 402) “Data dan sumber data merupakan apa dan siapa yang menjadi sumber data (yang belum dikemukakan sebelumnya). Apa tujuan kajiannya (*unit of analysis-nya*)”.

Dengan mempertimbangkan pendapat para ahli yang telah disajikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sumber data adalah sekumpulan informasi yang akan digunakan dalam penelitian. Informasi ini dikumpulkan dari informan dan diklasifikasikan berdasarkan asal atau jenis sumbernya. Dalam penelitian ini data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder.

3.6.1 Sumber Data Primer

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan sumber data primer. Menurut Nanang Martano (2015: 65) mengatakan bahwa “Data primer adalah proses penelitian didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama (responden atau informasi melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti”.

Selanjutnya menurut V. Wiratana Sujarweni (2021: 73) “Data primer data yang diperoleh dari responden melalui kusioner, 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”. Menurut Harbani Pasolong (2020:70) “data primer Adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitian. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasai yang menerbitkan atau menggunakan”.

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purpose 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”

Dalam menentukan informasi, yakni suatu metode yang mempertimbangkan bahwa informan yang dipilih memiliki kemampuan, wawasan yang cukup, serta tingkat kredibilitas yang tinggi untuk memberikan informasi sesuai dengan panduan wawancara. Adapun dalam penelitian ini, individu yang dijadikan sebagai sumber data primer sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Data *Key Informant* dan *Informant*

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Bapak Onny Octavian, SE	Sekretaris Lurah	<i>Key Informant</i>
2.	Ibu Restu Kirana, SE	Kasi Pemerintahan	<i>Informant</i>
3.	Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Alyadrus, SIKom	Staff Kesekretarian	<i>Informant</i>
4.	Bapak Arif Wanto	Masyarakat	<i>Informant</i>
5.	Ibu Inka	Masyarakat	<i>Informant</i>
6.	Bapak Lutfi Hernumurti	Masyarakat	<i>Informant</i>

Sumber : Dibuat oleh peneliti pada tahun 2025

3.6.2 Sumber Data Sekunder

Data skunder adalah informasi atau hasil analisi yang didapatkan oleh peneliti melalui pengumpulan data langsung dilapangan maupun dari sumber lain yang telah ada sebelumnya. Menurut V. Wiratana Sujarweni (2021: 74) mengemukakan bahwa “Data sekunder: Data yang didaptakan dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuwanan publikasi perusahaan, laporan pemeerintahan, artikel, buku-buku sebagai teori, majalh dan lain sebagainya. Data yang diperoleh

dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2024: 296) mengatakan bahwa “Sumber data sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, missal lewat orang lain atau lewat dokumen”.

Menurut Sugiyono (2021:121) “data skunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari berbagai refrensi, yaitu buku, artikel ilmiah, dan dokumen lainnya yang mendukung.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi hal yang penting dalam penelitian agar data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, sehingga metode yang dipilih harus sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan.

Menurut Lexy J. Meleong (2021:391) “Teknik pengumpulan data yang pertama digunakan Adalah wawancara, kemudian pengamatan pengumpulan dokumen dan semacamnya”. Kemudian menurut Adi Prastowo (2016:306) “teknik pengumpulan data Adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta dilapangan”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2024:296) menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang palingb utam dalam penelitian, kerena 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 pandangan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan fondasi utama dalam sebuah penelitian. Pemilihan teknik yang tepat sangat menentukan kualitas dan ketepatan data yang diperoleh. Adapun pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi selain itu peneliti akan memaparkan pengertian dari ketiga teknik tersebut yaitu sebagai berikut:

3.7.1 Observasi

Observasi digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kelurahan sempaja Selatan kepada masyarakat.

Menurut Sugiyono (2024:03) mengatakan bahwa “Observasi merupakan teknik data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain”. Observasi adalah pengamatan data yang langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam hal ini, peneliti melihat secara langsung situasi di kantor kelurahan sempaja Selatan serta aktifitas para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.7.2 Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan melalui percakapan antara peneliti dan informan, diaman peneliti menyampaikan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Selama proses wawancara, peneliti menggunakan pedoman sebagai acuan untuk mrmastikan informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Menurut Menurut Esterberg didalam Sugiyono (2024:304) mendefinisikan "Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu". Wawancara adalah tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dan informan untuk memperoleh informasi melalui tanya jawab yang sistematis guna mencapai tujuan penelitian. Dalam kasus peneliti ini jelas bahwa wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang mana pertanyaan-pertanyaan disampaikan kepada narasumber berdasarkan pedoman wawancara. Namun apabila terdapat informasi yang belum dipahami maka digunakan wawancara tidak terstruktur untuk memperjelas informasi yang diberikan.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bahan tertulis yang dapat dibuktikan kebenarannya. Dokumen ini dapat berupa, profil individua atau instansi, atau kumpulan foto yang diambil selama kegiatan. 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 serata keteerangan yang dapat mendukung penelitian".

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil gambar berupa foto sebagai bentuk pencatatan kegiatan selama penelitian berlangsung di lokasi penelitian.

3.8 Analisis Data Yang Dipergunakan

Pada bagian ini tujuan dari analisis data dalam suatu penelitian adalah untuk menguraikan data atau informasi yang diperoleh selama proses penelitian agar mudah dipahami dan selanjutnya bisa ditarik kesimpulan dengan jelas.

Menurut Nanang Martono (2015:10) mengatakan bahwa “Analisis data adalah proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga mendapatkan hasil penelitian”.

Menurut Bolgan dan Bilkin (dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan, (2018:183) mengatakan “Analisis Data Adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi setuan yang dapat dikelola, mensistensikan nya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting, dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”. Selanjutnya Menurut Lexy J. Meleong (2021:402) mengatakan bahwa “Analisis data adalah uraian secara singkat bagaimana proses analisis data yang ditempuh”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa proses pengumpulan data melibatkan serangkaian tahapan untuk mencari, mengelola dan mengkategorikan data kedalam pola-pola tertentu yang menggambarkan fenomena yang ditemukan di lapangan. Adapun analisis data yang digunakan

dalam penelitian ini Adalah analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2024:246) yang mengemukakan mode pola interaktif, yang dapat disajikan sebagai berikut:

3.8.1. Pengumpulan data (*Data collection*)

Pengumpulan data merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan menggunakan berbagai metode, seperti pengamatan, wawancara, penelusuran dokumen, maupun kombinasi dari berbagai teknik tersebut yang dikenal dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2024:322) mengatakan “Kegiatan utama pada setiap penelitian Adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara, mendalam, dan dokumentasi atau gabungan kegiatannya (*triangulasi*)”.

3.8.2. Reduksi data (*Reduction*)

Reduksi data adalah proses menyederhanakan data dengan mengutamakan informasi penting, fokus pada masalah utama, dan menemukan tema yang relevan. 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*)

Tahap kedua dalam proses analisis data kualitatif adalah penyajian data. Setelah proses reduksi, data disusun dan ditampilkan dalam bentuk cerita atau

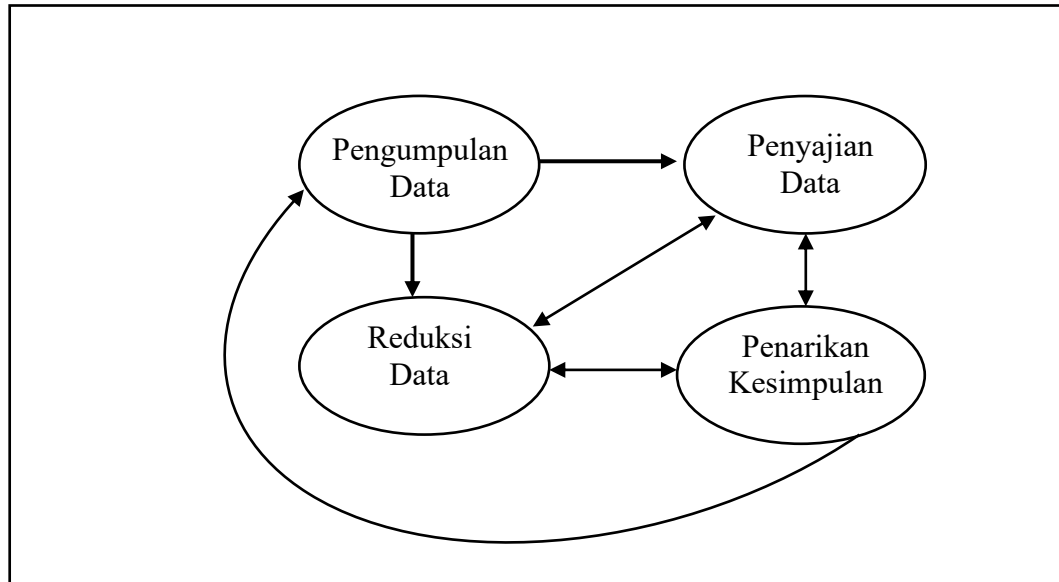
uraian teks. Ini dilakukan agar peneliti dapat memahami dan menilai informasi yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2024:325) “Setelah data reduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplay kan data. Kalau dalam penelitian kualitatif, penyajian data sapat dialkukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictoram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami”.

3.8.4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah menyimpulkan informasi berdasarkan hasil temuan. Kesimpulan ini belum bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data atau bukti tambahan yang mendukung jalanya penelitian. menurut Sugiyono (2024:329) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirmuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitataif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan”.

Berdasarkan pendapat parah ahli di atas, penelit menyimpulkan bahwa analisis data adalah peroses proses sistematis dalam mengelolah dana menata data yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Tahapan ini melibatakan pengategorian data, pemilahan data yang relevan untuk dianalisis lebih lanjut, hingga penarikan Kesimpulan yang mudah diapahami, baik ooleh peneliti sendiri maupun oelh pihak lain. Berikut gambar yang menyajikan komponen-komponen dalam model analisis data interaktif.

Gambar 3. 1
Analisis Model Interaktif



Sumber: Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman (Sugiyono2024)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini peneliti menyajikan hasil penelitian beserta pembahasannya yang diperoleh melalui proses pengumpulan data di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pendukung untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Selain itu, peneliti juga menyajikan gambaran umum mengenai Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Kelurahan Sempaja Selatan merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Samarinda yang keberadaannya ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kelurahan. Melalui peraturan daerah tersebut, dilakukan penataan dan pemekaran wilayah kelurahan guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan Sempaja Selatan terbentuk sebagai hasil pemecahan wilayah dari kelurahan induk di Kecamatan Samarinda Utara, yang kemudian ditetapkan batas wilayah, kedudukan, serta fungsi administratifnya sebagai perangkat kelurahan di bawah kecamatan.

Sebagaimana wilayah lain di Kota Samarinda, pertumbuhan Kelurahan Sempaja Selatan dipengaruhi oleh perkembangan sektor jasa, perdagangan, peningkatan jumlah penduduk, serta pembangunan infrastruktur kota. Ketersediaan fasilitas umum, seperti pusat pendidikan, rumah ibadah, sarana

olahraga, koordinasi internet yang memadai, serta akses transportasi yang semakin baik, turut mendorong kelurahan ini menjadi salah satu kawasan dengan pertumbuhan pesat di Kecamatan Samarinda Utara.

Kelurahan Sempaja Selatan memiliki luas wilayah sekitar 13 km² dengan kondisi topografi berupa area datar hingga berbukit ringan pada ketinggian kurang lebih 20 meter di atas permukaan laut. Wilayah ini terbagi ke dalam 33 RT yang menjadi satuan administrasi masyarakat di tingkat paling dasar. Secara demografis, kelurahan ini dihuni oleh ribuan penduduk dengan jumlah kepala keluarga yang terus meningkat dari tahun ke tahun, mencerminkan perkembangan permukiman dan pertumbuhan penduduk yang cukup pesat di kawasan Samarinda Utara.

Ditinjau dari letak Kelurahan Sempaja Selatan mempunyai kondisi fisik wilayah sebagai berikut:

a. Topografi

Kondisi topografi Kelurahan Sempaja Selatan memiliki karakteristik wilayah permukiman, jasa, perdagangan, perkantoran, serta aktivitas industri kecil.

b. Batas Wilayah

Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Sempaja Selatan sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Batas Wilayah Kelurahan Sempaja Selatan

No.	Wilayah	Berbatas Dengan
1.	Sebelah utara	Kelurahan sempaja barat/ keluraha sempaja timur
2.	Sebelah timur	Kelurahan temindung
3.	Sebelah selatan	Kelurahan gung kalua
4.	Sebelah barat	Kelurahan gunung kelua

Sumber: Profil Kelurahan Sempaja Selatan 2025

4.1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Sempaja Selatan

Jumlah penduduk merupakan salah satu indikator penting dalam menggambarkan karakteristik sosial dan dinamika wilayah Di Kelurahan Sempaja Selatan. Adapun gambar jumlah penduduk di kelurahan sempaja Selatan sebagai berikut :

Tabel 4.1.1 Jumlah Penduduk

NO	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
1.	Laki-Laki	10.099
2.	Perempuan	9.302
	Jumlah	19.401

Sumber : Profil Kelurahan Sempaja Selatan

Berdasarkan tabel di atas bahwa penduduk kelurahan Sempaja Selatan berjumlah dihitung dari laki-laki yang berjumlah 10.099 orang dan Perempuan berjumlah 9.302 orang dan jumlah keseluruhan penduduk adalah 19.401.

4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia

Untuk melihat klasifikasi penduduk menurut kelompok usia, mulai dari nol tahun hingga lebih dari enam tahun keatas, dapat diperhatikan pada tabel berikut :

Tabel 4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah Orang
1.	0-14	4.865
2.	15-56	12.734
3.	60 Tahun Keatas	1.802
	Jumlah	19.401

Sumber : Profil Kelurahan Sempaja Selatan 2025

berdasarkan table diatas Kelurahan Sempaja Selatan memiliki total 46.882 penduduk, dengan mayoritas berada pada usia produktif 15–56 tahun sebanyak 39.486 orang. Adapun penduduk usia 0–14 tahun berjumlah 3.446 orang, dan usia 60 tahun ke atas sebanyak 2.755 orang.

4.1.3 Jumlah Penduduk Kelurahan Sempaja Selatan Berdasarkan Penganut

Agama

Data jumlah penduduk menurut agama/kepercayaan di Kelurahan Sempaja Selatan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.1.3 Jumlah Penduduk Menurut Penganut Agama

No	Agama	Jumlah (Orang)
1.	Islam	16.450
2.	Kristen	1.820
3.	Katolik	760
4.	Hindu	60
5.	Budha	8
7.	Penganut/Penghayatan Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa	293
8.	Khonghuchu	10
	Jumlah	19.401

Sumber : Profil Kelurahan Sempaja Selatan 2025

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penduduk Kelurahan Sempaja Selatan menurut penganut agama secara keseluruhan berjumlah 19.401 jiwa. Mayoritas

penduduk menganut agama Islam, sementara sebagian lainnya menganut agama Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, Khonghucu, serta penganut atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

4.1.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat jumlah penduduk Kelurahan Sempaja Selatan menurut Pendidikan pada tahun 2025 disajikan pada table berikut :

Tabel 4.1.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	Taman kanak-kanak	2.051
2.	Sekolah Dsar	2.002
3.	SLTP	2.206
4.	SLTA	5.499
5.	Akademik/D1-D3	531
8	Serjana (S1-S3)	2.609
9.	Pondok Pesantren	432
10.	Sekalh Luar Biasa	0
11.	Kursus/Keterampilan	212
12.	Tidak Lulus	0
13.	Tidak Sekolah	3.895
	Jumlah	19.397

Sumber : Profil Kelurahan Sempaja Selatan 2025

Berdasarkan Profil Kelurahan Sempaja Selatan, tingkat pendidikan masyarakat menunjukkan sebaran pada berbagai jenjang pendidikan, baik pendidikan formal maupun nonformal. Penduduk terbanyak berada pada jenjang pendidikan menengah atas (SLTA), yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah menyelesaikan pendidikan menengah. Pendidikan tinggi juga telah diakses oleh sebagian penduduk. Selain itu, keberadaan pondok pesantren serta kursus atau pelatihan keterampilan turut memberikan kontribusi dalam

peningkatan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia di Kelurahan Sempaja Selatan.

4.1.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencarian

Untuk melihat penduduk Kelurahan Sempaja Selatan berdasarkan pekerjaan atau mata pencaharian, berikut akan disajikan data dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.1.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencarian

No	Pekerjaan	Jumlah orang
1.	Pegawai Negri Sipil (PNS)	748
2.	ABRI	12
3.	Polri	28
4.	Swasta	3.887
5.	Wiraswasta/Pedagang	1.317
7.	Petani	187
8.	Pertukangan	13
9.	Buru Tani	8
10.	Pensiunan	103
11.	Nelayan	3
12.	Jasa	3
13.	Mengurus Rumah Tangga	3.148
14.	Asisten Rumah Tangga	21
15.	Pemulung	3
16.	Lain-Lain	925
17.	Pengrajin	1
		10.407

Sumber : Profil Kelurahan Sempaja Selatan 2025

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas penduduk Kelurahan Sempaja Selatan bekerja sebagai swasta 3.887 orang, wiraswasta/pedagang 1.317 orang dan mengurus rumah tangga 3.138 orang. Pekerjaan formal seperti PNS, ABRI, dan Polri jumlahnya relatif kecil, sedangkan sektor pertanian, nelayan, dan jasa hanya melibatkan sebagian kecil masyarakat.

4.1.6 Struktur Organisasi Kelurahan Sempaja Selatan

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menguraikan bagaimana wewenang, tugas, dan tanggung jawab dibagi dan dikoordinasikan dalam sebuah institusi. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pembagian kerja dan hubungan antar unit di Kelurahan Sempaja Selatan, berikut disajikan bagan struktur organisasi:

Tabel 4.1.6 Struktur Organisasi Kelurahan Sempaja Selatan

No	Nama	Jabatan
1.	Deddy Wahyu, SP	Lurah
2.	Onny octavian, SE	Sekretaris Lurah
3.	La Epo	Bendahara
4.	Restu Kirana, SE	Kasih Pemerintah
5.	Aulia Rahman, SE	Kasih Kesra
6.	Rendy Acmad, ST	Kasi Ekobang
7.	Ayu Novrizia, S.Hut	Staf Sekretaris
8.	Syarifah Fatimah Azzahrah Alaydrus, SIKom	Staf Sekretaris
9.	AS Rahmat Sabana, S.Sos	Staf Sekretaris
10.	Syahrani	Staf Kasi Pemerintahan dan Tertib
11.	Dadang Wisnu Witanto	Staf Kasi Pemerintahan dan Tertib
12.	Irma yuni	Staf Kasi Kesra & Pemberdayaan
13.	Fitri Yulianita Beru Barus, SE	Staf Kasi Kesra & Pemberdayaan
14.	Desi Arisandi	Staf Kasi Kesra & Pemberdayaan
15.	Ahmad	Staf Kasi Kesra & Pemberdayaan
16.	Asmuran	Staf Kasi Ekobang & LH
17.	Deddi Hadiansyah	Staf Kasi Ekobang & LH

Sumber : Profil Kelurahan Sempaja Selatan

4.2 Visi dan Misi Kelurahan Sempaja Selatan

Dalam melaksanakan peran dan fungsinya sebagai garda terdepan pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, Kelurahan Sempaja Selatan menetapkan visi dan misi sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan wilayah. Visi dan misi tersebut tidak hanya

berfungsi sebagai arah kebijakan, tetapi juga menjadi landasan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Adapun visi dan misi di Kelurahan Sempaja Selatan Adalah sebagai berikut
Visi “Samarinda Maju, Kaltim Maju (Mandiri, Adil, Berjaya, Unggul)” menjadi arah pembangunan yang ingin dicapai oleh Kelurahan Sempaja Selatan. Untuk mewujudkan visi tersebut, ditetapkan beberapa misi strategis, yaitu: mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, berbudaya, dan berdaya saing; membangun perekonomian yang inklusif, mandiri, dan berkelanjutan; menyediakan infrastruktur yang berkualitas dan berkesinambungan; menjadikan Samarinda sebagai kota layak huni melalui peningkatan stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat, penguatan ketahanan sosial budaya serta kelestarian lingkungan; serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif, responsif, adaptif, berintegritas, dan akuntabel. Seluruh misi tersebut saling mendukung untuk mencapai visi kota yang maju dan berdaya saing.

4.3 Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti memaparkan temuan penelitian yang diperoleh dari lokasi terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan. Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Melalui kegiatan tersebut, peneliti memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung di Kelurahan Sempaja Selatan. Berikut

uraian hasil penelitian di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

4.3.1 Keadilan Dalam Pelayanan Publik

Keadilan dalam pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang menekankan bahwa seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan, tanpa adanya diskriminasi dalam bentuk apa pun di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh warga tanpa membedakan status sosial, ekonomi, usia, maupun latar belakang lainnya. Prinsip keadilan tercermin dari perlakuan yang sama dalam proses pengurusan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, pelayanan kependudukan, serta kebutuhan administrasi lainnya. Keadilan yang baik memastikan bahwa seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan kelurahan secara profesional dan bebas dari diskriminasi. Untuk mendapat jawaban hasil fokus penelitian keadilan maka peneliti memberikan suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant* Adalah sebagai berikut “Apakah pegawai di Kantor Kelurahan sudah menerapkan tindakan pelayanan yang berasaskan keadilan kepada masyarakat?” menurut *key informant* yaitu Bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Smpaja Selatran, mengatakan :

“Pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Sempaja Selatan telah dilaksanakan secara adil. Seluruh masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengakses berbagai jenis layanan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, surat domisili, dan pelayanan administrasi lainnya. Aparatur kelurahan juga menunjukkan sikap yang sopan serta tidak membedakan warga berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, maupun faktor lainnya, sehingga pelaksanaan

pelayanan dapat dikatakan telah memenuhi prinsip keadilan”(Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan, mengatakan :

“"Pelayanan dilakukan secara adil dan sesuai prosedur. Setiap warga yang mengajukan permohonan wajib melengkapi seluruh persyaratan yang ditetapkan. Kami tidak dapat memproses permohonan apabila terdapat persyaratan yang belum terpenuhi. Dengan demikian, seluruh permohonan akan dilayani setelah semua kelengkapan administrasi dipenuhi." (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Aldydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan pada dasarnya telah diberikan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat. Setiap warga yang datang untuk memperoleh layanan akan dilayani tanpa pengecualian. Namun demikian, terdapat perlakuan khusus bagi kelompok tertentu, seperti lanjut usia (lansia) dan penyandang disabilitas. Perlakuan khusus tersebut diberikan sebagai bentuk prioritas layanan, terutama pada saat kondisi kantor sedang ramai. Dalam situasi demikian, petugas akan menyampaikan permohonan pengertian kepada pemohon lainnya dan mempersilakan penyandang disabilitas maupun lansia untuk didahulukan. Selain itu, masyarakat juga turut dilibatkan dalam proses perencanaan maupun evaluasi pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga” (Wawancara 30 September 2025)

Kemudia peneliti juga mewawancarai bapak Arif Wanto selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Pelayanan yang diberikan sudah adil dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Setiap masyarakat diwajibkan untuk melengkapi seluruh persyaratan yang ditetapkan, dan permohonan tidak dapat diproses apabila ada kelengkapan yang belum terpenuhi. Dengan demikian, pelayanan diberikan secara tepat dan sesuai ketentuan setelah semua persyaratan dipenuhi"(17 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut ibu Inka selaku Masyarakat yang melakukann pelayanan, mengatakan :

“Pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan telah diterapkan secara adil dan konsisten. Setiap masyarakat diberikan perlakuan yang sama, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku, sehingga tidak ada perlakuan istimewa bagi pihak tertentu. Sebagai masyarakat juga memahami bahwa proses pelayanan hanya dapat dilaksanakan apabila seluruh persyaratan administrasi telah lengkap dan sesuai ketentuan” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Kemudian menurut bapak lutfi Hernumurti selaku Masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

"Sebagai masyarakat tentu merasakan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dilaksanakan secara adil dan mengikuti prosedur yang berlaku. Setiap masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama, dan pelayanan hanya diberikan apabila seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi” (Wawancara 17 Oktober 2025)

4.3.2 Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Pelayanan

Partisipasi masyarakat menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Di Kelurahan Sempaja Selatan, partisipasi dapat diperkuat melalui penyampaian saran, kritik, dan masukan dari warga terkait pelayanan yang diberikan. Kegiatan musyawarah kelurahan, forum RT, serta kanal aspirasi menjadi ruang bagi masyarakat untuk ikut menentukan arah perbaikan layanan. Semakin kuat keterlibatan warga, semakin cepat pelayanan dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat setempat.

Untuk mendapat jawaban hasil fokus penelitain partisipasi maka peneliti memberikan suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant* Adalah sebagai berikut “Apakah masyarakat di berikan kesempatan untuk memberikan masukann dalam upaya peningkatan pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan?” menurut *key informant* yaitu bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Smpaja Selatran, mengatakan mengatakan :

“Masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kesempatan ini diwujudkan melalui berbagai bentuk partisipasi, antara lain Musyawarah Kelurahan atau Musrenbang Kelurahan, forum RT/RW, pengisian survei atau kuesioner, serta pertemuan warga. Dengan mekanisme tersebut, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, memberikan saran, dan berperan langsung dalam perbaikan serta pengembangan kualitas pelayanan publik di kelurahan.” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian peneliti mewawancarai ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan, mengatakan :

“Masyarakat di berikan kesempatan untuk menyampaikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kesempatan ini diwujudkan melalui berbagai bentuk partisipasi, seperti Musyawarah Kelurahan atau Musrenbang Kelurahan, forum RT/RW, pengisian survei atau kuesioner, serta pertemuan masyarakat. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, memberikan saran, serta berperan aktif dalam evaluasi dan pengembangan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran, transparan, dan sesuai kebutuhan warga.” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya jawaban dari ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Aldydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan, meskipun keterlibatan tersebut tidak dilakukan secara langsung. Partisipasi masyarakat diwujudkan melalui pengisian instrumen formal, seperti formulir kepuasan masyarakat maupun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Data yang diperoleh dari pengisian formulir dan survei tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan di kelurahan.” (Wawancara 30 September 2025)

Kemudia peneliti juga mewawancarai bapak Arif Wanto selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Sebagai masyarakat pernah diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan. Keterlibatan masyarakat dapat diwujudkan melalui sosialisasi terkait program-program yang ada, mengenai lingkungan atau peraturan terbaru yang berkaitan

dengan pelayanan publik. Melalui sosialisasi ini, masyarakat dapat memahami kebijakan yang berlaku sekaligus menyampaikan saran atau masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan di kelurahan” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut ibu Inka selaku Masyarakat yang melakukann pelayanan, mengatakan :

“Masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan. Partisipasi dapat dilakukan melalui sosialisasi, forum diskusi, atau pengisian survei kepuasan masyarakat. Dengan cara ini, masyarakat dapat memberikan saran dan masukan, sekaligus ikut berperan dalam evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan di kelurahan" (Wawancara 1 Oktober 2025)

Kemudian menurut bapak lutfi Hernumurti selaku Masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Terkait pelayanan di kelurahan, masyarakat tidak secara langsung dilibatkan. Partisipasi secara umum terbatas pada forum tingkat RT, seperti Musyawarah Rukun Tetangga (RT). Sebagai contoh masyarakat menyampaikan masukan mengenai pelayanan melalui RT, yang kemudian diteruskan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan atau evaluasi pelayanan di kelurahan." (Wawancara 17 Oktober 2025)

4.3.3 Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Akuntabilitas berarti setiap proses, keputusan, dan tindakan dalam pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan. Aparat Kelurahan Sempaja Selatan perlu menunjukkan kinerja yang transparan, mengikuti prosedur resmi, serta memberikan penjelasan yang jelas kepada warga terkait proses dan hasil pelayanan. Akuntabilitas ini menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan sebagai penyelenggara layanan publik. Untuk mendapat jawababn hasil fokus penelitain akuntabilitas maka peneliti memberikan suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant* Adalah sebagai berikut “Apakah aparaturn kelurahan

mempertanggung jawabkan proses dan hasil pelayanan kepada masyarakat?" menurut *key informant* yaitu bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Smpaja Selatran, mengatakan :

“Pertanggungjawaban aparatur Kelurahan Sempaja Selatan terhadap pelayanan dilakukan melalui pemenuhan kewajiban administratif sesuai aturan, pelaporan kinerja, serta evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat; keterbukaan informasi dan penyediaan mekanisme pengaduan kepada masyarakat; penerapan etika kerja seperti integritas, profesionalitas, dan larangan pungli; serta pengembangan inovasi pelayanan yang dievaluasi secara berkala dan dapat diakses serta dinilai oleh masyarakat” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian peneliti mewawancarai ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan, mengatakan :

“Aparatur Kelurahan Sempaja Selatan, khususnya di bidang pemerintahan, selalu mempertanggungjawabkan proses dan hasil pelayanan kepada masyarakat. Setiap keluhan atau kendala yang disampaikan oleh masyarakat ditanggapi secara langsung, dan upaya penyelesaiannya dilakukan dengan segera. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat merasakan pertanggungjawaban aparatur kelurahan secara nyata melalui respons yang cepat dan penyelesaian masalah yang efektif." (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya jawaban dari ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Aldydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Dalam pelaksanaan tugas, setiap masyarakat yang mengurus administrasi diminta untuk memberikan nomor *handphone*, dan warga diperbolehkan menyimpan nomor handphone petugas yang bersangkutan. Apabila terjadi kesalahan, jika kesalahan tersebut disadari oleh aparatur, petugas akan langsung menghubungi warga terkait. Sebaliknya, jika kesalahan ditemukan oleh masyarakat, mereka dapat kembali ke kelurahan untuk dilakukan perbaikan atau pembuatan dokumen yang baru. Mekanisme ini menunjukkan bentuk pertanggungjawaban aparatur kelurahan secara nyata dan transparan terhadap pelayanan yang diberikan" (Wawancara 30 September 2025)

Kemudia peneliti juga mewawancarai bapak Arif Wanto selaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Aparatur Kelurahan Sempaja Selatan bertanggung jawab atas proses dan hasil pelayanan kepada masyarakat. Setiap petugas memiliki identitas dan profil yang tercatat, sehingga setiap tindakan dan pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas dan transparan” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut ibu Inka selaku Masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Sebagai masyarakat melihat aparaturnya kelurahan selalu bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. Setiap kendala atau kesalahan yang muncul ditindaklanjuti dengan cepat, sehingga pelayanan yang diberikan tetap transparan dan dapat dipertanggungjawabkan” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Kemudian menurut bapak Lutfi Hernumurti selaku Masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan :

“Masyarakat dilayani dengan baik, dan aparaturnya kelurahan selalu bertanggung jawab atas seluruh proses serta hasil pelayanan yang diberikan. Dengan adanya pertanggungjawaban tersebut, setiap layanan dapat dipastikan berjalan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas kepada masyarakat” (Wawancara 17 Oktober 2025)

4.3.4 Transparansi Informasi Pelayanan

Transparansi informasi merupakan aspek penting yang memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi secara terbuka, jelas, dan mudah diakses. Transparansi mencakup keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, waktu penyelesaian, serta persyaratan layanan. Kelurahan Sempaja Selatan perlu menyediakan informasi tersebut melalui papan informasi, situs web kelurahan (jika tersedia), atau media komunikasi lain. Dengan transparansi, masyarakat dapat mengetahui alur pelayanan secara jelas sehingga meminimalkan potensi kesalahpahaman maupun praktik pungutan liar. Untuk mendapat jawaban hasil

fokus penelitian transparansi maka peneliti memberikan suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant* Adalah sebagai berikut “Apakah informasi mengenai prosedur biaya dan waktu layanan disampaikan secara jelas dan terbuka kepada masyarakat?” menurut *key informant* yaitu bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Smpaja Selatran, mengatakan :

“Informasi mengenai prosedur, biaya, serta waktu penyelesaian layanan di Kelurahan Sempaja Selatan telah disampaikan secara jelas dan terbuka kepada masyarakat. Seluruh ketentuan tersebut sudah ditempelkan pada papan informasi pelayanan yang tersedia di kantor kelurahan, serta dijelaskan kembali oleh petugas apabila masyarakat membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Pihak kelurahan berupaya memastikan bahwa setiap masyarakat memperoleh pemahaman yang sama mengenai alur pelayanan, besaran biaya (apabila ada), dan estimasi waktu penyelesaian, sehingga proses pelayanan dapat berjalan transparan, tertib, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan, mengatakan :

“Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan telah disampaikan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Seluruh ketentuan layanan telah disosialisasikan melalui papan informasi yang tersedia di kantor kelurahan, termasuk melalui penjelasan langsung oleh petugas ketika masyarakat datang untuk mengurus keperluan administrasi. Petugas kelurahan memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku, tanpa ada biaya tambahan di luar ketentuan resmi. Waktu penyelesaian layanan juga disampaikan secara transparan agar masyarakat mengetahui perkiraan durasi proses administrasi yang masyarakat butuhkan. Dengan demikian, upaya memberikan pelayanan yang akuntabel, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh masyarakat” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Alaydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Informasi mengenai prosedur, biaya, serta waktu layanan di Kelurahan Sempaja Selatan sudah disampaikan secara jelas dan terbuka kepada masyarakat. Pada prinsipnya, seluruh bentuk pelayanan publik yang diberikan secara adil dan merata tanpa membedakan latar belakang masyarakat yang datang. Setiap

masyarakat yang memerlukan pelayanan dilayani sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku” (Wawancara 30 September 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Arif Wanto selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu layanan di Kelurahan Sempaja Selatan sudah disampaikan dengan cukup jelas dan terbuka. Setiap kali masyarakat datang untuk mengurus keperluan administrasi, petugas selalu memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan, besaran biaya apabila ada, serta perkiraan waktu penyelesaian layanan. Informasinya mudah dipahami dan disampaikan secara langsung sehingga tidak membingungkan masyarakat. Secara keseluruhan, penyampaian informasi di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan telah transparan dan membantu kelancaran proses pelayanan” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Inka selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Terkait informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu layanan di Kelurahan Sempaja Selatan sudah disampaikan secara cukup jelas dan terbuka. Setiap kali kami datang untuk mengurus keperluan administrasi, petugas memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan serta besaran biaya yang diperlukan apabila ada. Jadwal pelayanan juga diinformasikan dengan baik sehingga kami mengetahui kapan layanan dapat diakses. Secara umum, penyampaian informasi sudah transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Kemudian, menurut Bapak Lutfi Hernumurti selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Informasi mengenai prosedur, biaya, serta waktu layanan di Kelurahan Sempaja Selatan sudah disampaikan dengan cukup jelas dan terbuka. Pihak kelurahan memberikan penjelasan secara langsung ketika masyarakat datang untuk mengurus keperluan administrasi, sehingga masyarakat dapat mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan, biaya layanan juga diinformasikan secara transparan sesuai ketentuan, sehingga tidak menimbulkan kebingungan. Waktu penyelesaian urusan pun dijelaskan sejak awal, sehingga kami dapat memperkirakan kapan dokumen atau layanan tersebut selesai diproses. Secara umum penyampaian informasi di kelurahan sudah baik, mudah dipahami, dan membantu masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi” (Wawancara 17 Oktober 2025)

4.3.5 Berdayaguna dalam Efektivitas Pelayanan

Ektivitas pelayanan tercermin dari kemampuan kelurahan memberikan layanan yang tepat, cepat, dan sesuai kebutuhan. Kantor Kelurahan Sempaja Selatan dituntut untuk memperbaiki sistem kerja, meningkatkan kapasitas aparatur, serta memanfaatkan teknologi agar pelayanan lebih efisien. Pelayanan yang berdaya guna ditunjukkan melalui penyelesaian layanan tepat waktu dan hasil layanan yang benar serta bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan yang efektif tidak hanya dinilai dari kecepatan, tetapi juga ketepatan serta kualitas hasil layanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan memerlukan upaya berkelanjutan melalui pelatihan aparatur, evaluasi berkala, dan perbaikan sistem administrasi. Untuk mendapat jawaban hasil fokus penelitain berdayaguna maka peneliti memberikan suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant* Adalah sebagai berikut “Apakah pelayanan dikelurahan diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai?” menurut *key informant* yaitu bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Smpaja Selatran, mengatakan :

“Secara umum, pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan telah diberikan dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap jenis layanan dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga prosesnya dapat berjalan tertib dan terukur. Kami selalu memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang akurat, tidak berbelit-belit, serta diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Selain itu, pegawai kelurahan senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang responsif dan profesional guna menjamin kenyamanan serta kepuasan masyarakat” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan pada prinsipnya diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pihak kelurahan senantiasa berupaya memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan efisien, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi dokumen, hingga penerbitan hasil layanan. Seluruh prosedur telah disusun berdasarkan standar operasional yang berlaku, disisi lain juga pihak kelurahan dapat memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai kebutuhan. Pihak kelurahan juga melakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian layanan agar tetap optimal dan tidak menimbulkan hambatan bagi masyarakat. Petugas di masing-masing bagian telah dibekali dengan pemahaman tugas serta tanggung jawab yang jelas, sehingga mampu melaksanakan pelayanan dengan profesional, transparan, serta mengutamakan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kelurahan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik yang tidak hanya cepat, tetapi juga tepat sasaran dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Alaydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan pada dasarnya telah berupaya untuk diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap permohonan masyarakat diproses melalui prosedur yang sudah ditetapkan, sehingga tahapan pelayanan dapat berjalan dengan tertib dan sistematis. Pihak kelurahan selalu berusaha memastikan bahwa waktu penyelesaian layanan tidak melebihi standar yang telah ditetapkan, kecuali bila terdapat kondisi administratif tertentu yang memerlukan verifikasi lebih lanjut. Dalam pelaksanaannya, aparatur kelurahan juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai kebutuhan masyarakat. Setiap berkas dan persyaratan diperiksa dengan cermat agar hasil pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai ketentuan serta menghindari terjadinya kesalahan administrasi. Selain itu, kelurahan juga berupaya menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat agar setiap proses dapat dipahami dengan jelas oleh pihak pemohon. Secara keseluruhan, kelurahan terus meningkatkan kedisiplinan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan melalui pengawasan internal serta evaluasi berkala. Harapannya, pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan dapat senantiasa memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat yang membutuhkan” (Wawancara 30 September 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Arif Wanto selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan pada umumnya sudah diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat merasa bahwa proses pelayanan berjalan cukup lancar dan petugas juga tanggap dalam membantu setiap kebutuhan administrasi. Hingga saat ini, tidak ada hambatan

yang berarti selama persyaratan yang dibawa sudah lengkap” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Inka selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan telah dilaksanakan dengan cukup baik, karena petugas memberikan layanan secara cepat, akurat, serta sesuai ketentuan yang ditetapkan. Waktu penyelesaian layanan dinilai jelas dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa terbantu dan puas dengan proses yang diterima” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Kemudian, menurut Bapak Lutfi Hernumurti selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Secara umum, penilaian pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan sudah memenuhi unsur kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian prosedur. Petugas melayani dengan ramah dan profesional, serta memastikan bahwa setiap urusan administrasi diproses sesuai aturan yang ada. Dengan demikian, pelayanan dirasakan cukup efektif oleh masyarakat” (Wawancara 17 Oktober 2025)

4.3.6 Aksesibilitas Layanan bagi Masyarakat

Aksesibilitas berarti kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kelurahan Sempaja Selatan perlu memastikan bahwa layanan dapat dijangkau oleh seluruh warga, termasuk penyediaan fasilitas fisik yang ramah bagi penyandang disabilitas, jam operasional yang sesuai, dan sarana komunikasi yang memudahkan warga dalam mengakses informasi. Kemudahan akses ini memastikan seluruh kelompok masyarakat dapat memanfaatkan layanan tanpa hambatan. Kemudahan akses informasi melalui media sosial, aplikasi pelayanan publik, maupun layanan hotline juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan aksesibilitas. Apabila masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan dan informasi, maka proses pelayanan akan berjalan lebih lancar dan efisien. Untuk mendapat jawaban hasil fokus penelitain aksesibilitas maka peneliti memberikan

suatu pertanyaan kepada *key informant* dan *informant* Adalah sebagai berikut “Apakah pelayanan di kelurahan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk dari segi fasilitas dan informasi?” menurut *key informant* yaitu bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Smpaja Selatan, mengatakan :

"Pada prinsipnya, pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat. Kelurahan telah menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai, termasuk ruang pelayanan yang nyaman, area tunggu yang tertata, serta sarana pendukung lainnya untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Selain itu, informasi mengenai prosedur layanan, persyaratan, waktu operasional, serta biaya layanan juga kami sampaikan secara terbuka melalui papan informasi, media sosial resmi kelurahan, serta penjelasan langsung oleh petugas di loket pelayanan. Upaya ini dilakukan agar seluruh masyarakat, tanpa terkecuali, dapat memperoleh informasi dan akses pelayanan dengan cepat, jelas, dan tepat. Dengan demikian, pihak kelurahan berkomitmen untuk terus meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap seluruh pelayanan kelurahan demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan" (Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian, peneliti juga mewawancarai Ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan pada prinsipnya telah dirancang agar dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Dari segi fasilitas, telah berupaya menyediakan sarana pelayanan yang memadai, mulai dari ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang tertata, hingga ketersediaan fasilitas pendukung bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Selain itu, informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, maupun waktu layanan juga disampaikan secara terbuka melalui papan informasi, selebaran, serta media komunikasi kelurahan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dengan cepat dan tepat. Pihak kelurahan terus melakukan evaluasi maupun perbaikan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali, sehingga kualitas layanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan dapat semakin meningkat dan sesuai dengan harapan warga” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Alaydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan pada prinsipnya telah dirancang agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Dari segi fasilitas, telah menyediakan ruang pelayanan yang tertata dengan baik, area tunggu yang memadai, serta sarana pendukung bagi kelompok rentan seperti prioritas layanan bagi lanjut usia dan penyandang disabilitas. Sementara itu, informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan disampaikan secara terbuka melalui papan informasi, media sosial kelurahan, dan layanan tatap muka. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh layanan secara mudah, jelas, dan terjangkau” (Wawancara 30 September 2025)

Peneliti juga mewawancarai Bapak Arif Wanto selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Pelayanan di kelurahan sudah cukup mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Fasilitas yang tersedia, seperti ruang tunggu, pelayanan loket, serta sarana penunjang lainnya, tergolong memadai. Selain itu, informasi mengenai layanan juga disampaikan secara jelas melalui papan pengumuman maupun penjelasan langsung dari petugas, sehingga membantu masyarakat memahami prosedur yang harus diikuti” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Inka selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan pada umumnya dapat diakses dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat. Dari segi fasilitas, kelurahan telah menyediakan sarana yang cukup nyaman, termasuk tempat duduk, antrian yang tertata, dan petugas yang siap memberikan arahan. Informasi terkait layanan juga disampaikan secara terbuka, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh penjelasan mengenai alur dan ketentuan pelayanan” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Kemudian, menurut Bapak Lutfi Hernumurti selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Sebagai masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, telah menilai bahwa akses terhadap pelayanan publik di kelurahan sudah berjalan dengan baik. Fasilitas pelayanan mendukung, termasuk ruang pelayanan yang tertata dan petugas yang responsif. Selain itu, penyampaian informasi mengenai persyaratan

dan prosedur layanan dilakukan secara jelas dan mudah dipahami, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi” (Wawancara 17 Oktober 2025)

4.3.7 Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan berbagai kondisi, sumber daya, maupun aspek internal dan eksternal yang membantu kelurahan dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Sempaja Selatan. Menurut Bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Selatan, mengatakan :

“Faktor yang paling mendukung pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan adalah ketersediaan SOP yang jelas, fasilitas pelayanan yang cukup memadai, serta komitmen aparatur dalam menjaga profesionalitas. Selain itu, masyarakat juga sudah terbiasa mengikuti prosedur pelayanan, sehingga proses pelayanan bisa lebih cepat dan tepat” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian, menurut Ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Faktor pendukung utama berasal dari koordinasi internal yang baik antar pegawai, sistem administrasi yang tertata, serta adanya pengawasan dan evaluasi rutin, termasuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Partisipasi masyarakat juga membantu kami memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Aldydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Faktor pendukung terlihat dari transparansi layanan, seperti adanya papan informasi, media sosial kelurahan, dan nomor kontak petugas. Selain itu, masyarakat kini lebih aktif memberi masukan melalui survei dan formulir kepuasan, sehingga memudahkan kami meningkatkan kualitas layanan” (Wawancara 30 September 2025)

Menurut, Bapak Arif Wanto selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan : “Pelayanannya cukup baik karena petugas responsif, prosesnya jelas, dan fasilitas ruang tunggu cukup nyaman. Informasi mengenai prosedur juga mudah didapat sehingga masyarakat tidak bingung” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Inka selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan : “Pelayanan didukung oleh keramahan petugas, antrian yang tertata, serta adanya penjelasan langsung jika warga kurang memahami prosedur. Hal ini mempermudah kami dalam mengurus dokumen administrasi” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Dan, menurut Bapak Lutfi Hernumurti selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan : “Pelayanan didukung oleh sistem yang sudah mengikuti SOP. Selama dokumen lengkap, proses berjalan cepat dan tidak berbelit. Petugas juga cukup profesional dalam melayani masyarakat” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan didukung oleh sejumlah aspek yang berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Faktor pendukung tersebut meliputi ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sebagai pedoman kerja aparatur, serta profesionalitas pegawai yang tercermin dari sikap responsif, ramah, dan mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur. Selain itu, fasilitas pelayanan yang memadai seperti ruang tunggu dan

sarana informasi membantu menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Koordinasi yang baik antarpegawai dan sistem administrasi yang tertata turut memperlancar alur pelayanan. Transparansi informasi melalui papan pengumuman, media sosial kelurahan, dan penjelasan langsung dari petugas membuat masyarakat lebih mudah memahami proses pelayanan. Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan juga menjadi kekuatan yang membantu kelurahan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini membentuk fondasi penting bagi terselenggaranya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

4.3.8 Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan berbagai kondisi atau kendala yang dapat mengurangi efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Sempaja Selatan adapun faktor penghambat menurut Bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Sempaja Utara Kota Samarinda, Menurut Bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris Kelurahan Selatan, mengatakan :

“Hambatan yang masih di hadapi pihak kelurahan antara lain lonjakan jumlah pemohon pada waktu tertentu, serta masih adanya masyarakat yang belum melengkapi persyaratan administrasi. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi terlambat pada kondisi tertentu.”(Wawancara 17 Oktober 2025)

Kemudian, menurut Ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Penghambat utama yang sering di temui adalah berkas masyarakat yang tidak lengkap, kurangnya pemahaman terhadap prosedur, serta keterbatasan

jumlah pegawai saat volume pelayanan meningkat. Ini tentu memengaruhi kecepatan pelayanan.” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Aldydrus, SIKom selaku Staf Sekertaris, mengatakan :

“Kendala yang muncul yaitu terkait kesalahan data, baik dari masyarakat maupun sistem. Jika terjadi kesalahan penulisan, pihak kelurahan perlu menghubungi masyarakat kembali untuk perbaikan. Selain itu, tidak semua masyarakat memahami pentingnya mengikuti alur sesuai SOP.”(Wawancara 30 September 2025)

Menurut, Bapak Arif Wanto selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan : “Kendala yang sering dialami kurangnya memahami proses alur pelayanan sehingga memperlambat penyelesaian pengurusan pemberkasan dikantor kelurahan.” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Selanjutnya, menurut Ibu Inka selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan : “Hambatan yang terjadi kurangnya kesadaran masyarakat untuk membawa persyaratan lengkap, sehingga masyarakat harus kembali mengambil berkas lainnya. Ini membuat proses menjadi lebih lama.” (Wawancara 1 Oktober 2025)

Dan, menurut Bapak Lutfi Hernumurti selaku Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan, mengatakan :

“Hambatan yang muncul ketika pelayanan bergantung pada sistem atau jaringan, yaitu saat jaringan lambat. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberi masukan masih kurang sehingga pihak kelurahan sulit mengetahui kekurangan pelayanan.” (Wawancara 17 Oktober 2025)

Hasil penelitian menunjukkan adanya sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan. Hambatan tersebut terutama berasal dari ketidaklengkapan berkas masyarakat

yang sering menyebabkan proses pelayanan tertunda dan memperpanjang waktu penyelesaian administrasi. Selain itu, lonjakan jumlah pemohon pada waktu-waktu tertentu menimbulkan antrean panjang yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Keterbatasan jumlah pegawai menjadi kendala tersendiri karena beban kerja yang tinggi tidak sebanding dengan sumber daya manusia yang tersedia. Kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan menyebabkan terjadinya kesalahan berulang dan menambah waktu kerja petugas. Hambatan teknis seperti kesalahan data atau gangguan jaringan juga sering menghambat proses input dan verifikasi dokumen. Partisipasi masyarakat yang belum merata dalam memberikan masukan mengakibatkan kelurahan sulit memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kekurangan pelayanan. Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

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 Keadilan dalam Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menegaskan bahwa

prinsip keadilan merupakan salah satu landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip ini menuntut agar setiap warga negara memperoleh kesempatan yang sama dalam mengakses layanan, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, usia, gender, maupun kondisi fisik. Keadilan dalam konteks pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kesetaraan perlakuan, tetapi juga mencakup pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan telah dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip keadilan. Hal ini tercermin dari perlakuan aparat kelurahan yang memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial, ekonomi, usia, maupun latar belakang lainnya.

Temuan peneliti juga menunjukkan bahwa setiap permohonan pelayanan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku dan hanya dapat dilayani apabila persyaratan administrasi telah lengkap. Kebijakan ini diterapkan secara konsisten kepada seluruh masyarakat sebagai bentuk keadilan dalam pelayanan. Masyarakat juga menyatakan bahwa mereka menerima perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan memahami bahwa kelengkapan persyaratan merupakan bagian dari ketentuan yang harus dipenuhi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan telah diterapkan dengan

cukup baik. Pelayanan diberikan secara merata dan profesional, sehingga masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses layanan kelurahan.

4.4.2 Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengenai partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai penilai dan mitra evaluasi bagi instansi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Sempaja Selatan telah memberikan ruang partisipasi melalui beberapa mekanisme seperti Musrenbang, forum RT/RW, pertemuan warga, serta pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik, dan masukan melalui forum tersebut untuk ditindaklanjuti dalam penyempurnaan pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa tidak semua masyarakat merasakan partisipasi secara langsung. Sebagian warga menyatakan bahwa mereka hanya memberikan masukan melalui RT atau hanya melalui survei formal, sehingga keterlibatan mereka masih bersifat tidak langsung.

Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan telah berjalan, namun masih perlu ditingkatkan. Dengan memperluas ruang keterlibatan masyarakat secara langsung, kelurahan dapat memperoleh masukan yang lebih beragam dan relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4.4.3 Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengenai akuntabilitas dalam pelayanan publik menjadi dasar penting untuk menjamin kepercayaan masyarakat. Prinsip ini menuntut agar setiap proses dan hasil pelayanan dapat dipertanggung jawabkan oleh penyelenggara layanan, baik secara administratif, prosedural, maupun etis. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, akuntabilitas menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara konsisten, transparan, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Sempaja Selatan telah melaksanakan akuntabilitas melalui berbagai tindakan seperti penyusunan laporan kinerja, pelaporan administratif sesuai aturan, dan evaluasi berkelanjutan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Upaya ini tidak hanya sekedar memenuhi kewajiban formal, tetapi juga menjadi sarana bagi aparatur untuk melihat tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur juga diwajibkan menjalankan prosedur sesuai SOP sehingga setiap keputusan dan tindakan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional. Kepatuhan pada SOP ini menjadi indikator bahwa kelurahan berusaha menjaga konsistensi pelayanan agar tidak bergantung pada persepsi atau kebiasaan individu petugas.

Selain itu, kelurahan menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat, baik melalui komunikasi langsung maupun melalui saluran informasi yang tersedia. Kehadiran mekanisme ini menunjukkan adanya komitmen untuk

menerima kritik, masukan, maupun laporan masyarakat terhadap kekurangan pelayanan yang mungkin terjadi. Dengan adanya keterbukaan informasi dan etika kerja yang dijaga, akuntabilitas pelayanan publik semakin terbentuk. Masyarakat menilai bahwa apabila terjadi kendala atau kesalahan administratif, petugas segera menindaklanjuti tanpa menunda dan tetap memberikan penjelasan secara terbuka. Tindakan responsif ini menjadi bukti bahwa aparatur tidak hanya bertanggung jawab secara tertulis, tetapi juga secara nyata dalam interaksi pelayanan sehari-hari.

Temuan ini menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak hanya dilihat dari adanya laporan tertulis, tetapi juga dari perilaku aparatur yang bertanggung jawab terhadap segala proses dan hasil layanan. Dengan kata lain, akuntabilitas juga tercermin dalam sikap petugas yang mampu memberikan alasan atas setiap kebijakan, menjelaskan prosedur secara transparan, serta menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat. Namun, evaluasi menunjukkan perlunya penguatan sistem pelaporan berbasis digital agar informasi mengenai kinerja pelayanan dapat diakses oleh masyarakat secara lebih luas. Langkah ini penting untuk meningkatkan kualitas akuntabilitas, mengingat perkembangan teknologi informasi dapat mempermudah masyarakat memantau, menilai, dan memberikan masukan terhadap layanan yang diberikan oleh kelurahan.

4.4.4 Transparansi Informasi dalam Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengenai transparansi

layanan merupakan kunci utama untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam proses pelayanan, sekaligus menjadi strategi untuk mencegah praktik pungutan liar. Dalam konteks tersebut, Kelurahan Sempaja Selatan telah menyediakan informasi mengenai prosedur, biaya, waktu pelayanan, dan persyaratan melalui papan informasi, penjelasan langsung petugas, serta media sosial sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat. Dengan adanya informasi yang jelas dan terbuka, masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum datang ke kantor kelurahan sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi hambatan administratif.

Penelitian juga menemukan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan penjelasan langsung petugas apabila mereka belum memahami prosedur tertentu, karena interaksi langsung tersebut mampu memberikan kejelasan yang lebih detail mengenai langkah-langkah pelayanan. Namun, kelurahan masih perlu memperluas penggunaan media digital sebagai sarana transparansi, terutama untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada akses informasi cepat. Penyediaan layanan berbasis website atau aplikasi informasi dapat membuat masyarakat mengakses informasi kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. dan transparansi ini membantu masyarakat memahami proses pelayanan dan mengurangi kesalahpahaman dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan demikian, transparansi informasi di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan telah

berjalan dengan baik dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang terbuka serta dapat dipahami oleh masyarakat.

4.4.5 Efektivitas/ Berdayagunaan Pelayanan

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengenai efektivitas atau berdayaguna pelayanan, menunjukkan sejauh mana pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Sempaja Selatan telah menjalankan pelayanan berdasarkan standar operasional (SOP) yang jelas sehingga proses pelayanan menjadi lebih terukur. Masyarakat menilai bahwa pelayanan sudah berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit selama mereka membawa berkas yang lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aparatur, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, penerapan SOP yang konsisten menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai alur yang telah ditetapkan. Di Kelurahan Sempaja Selatan, keberadaan SOP ini membantu aparatur dalam memberikan pelayanan yang seragam, meminimalisir kesalahan, serta mempercepat proses penyelesaian dokumen. Efektivitas pelayanan juga terlihat dari bagaimana aparatur mampu memberikan arahan yang jelas kepada masyarakat terkait dokumen yang harus dibawa serta prosedur yang harus diikuti. Ketika masyarakat memahami dan mematuhi aturan tersebut, proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Walaupun demikian, efektivitas pelayanan terkadang menurun pada momen tertentu seperti saat terjadi lonjakan pemohon atau ketika masyarakat datang tanpa memahami prosedur dan kelengkapan berkas. Kondisi ini menyebabkan antrean menumpuk dan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Situasi tersebut menggambarkan bahwa efektivitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali aparatur, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap informasi layanan atau kurangnya sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan warga. Pada kondisi lonjakan pemohon, aparatur juga menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan karena beban kerja yang meningkat. Meskipun demikian, secara umum masyarakat menilai bahwa pelayanan di Kelurahan Sempaja Selatan tetap berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat.

4.4.6 Aksesibilitas Layanan bagi Masyarakat

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengenai aksesibilitas merupakan indikator penting untuk mengukur sejauh mana layanan publik dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat tanpa hambatan. Berdasarkan penelitian, Kelurahan Sempaja Selatan telah menyediakan fasilitas fisik yang cukup memadai seperti ruang tunggu, ruang pelayanan yang tertata, dan fasilitas informasi. Masyarakat menilai bahwa pelayanan cukup mudah diakses selama membawa persyaratan yang lengkap. Keberadaan media informasi seperti media sosial dan papan pengumuman juga memudahkan warga untuk memperoleh informasi terkait layanan.

Untuk mendukung hal tersebut, ketersediaan sarana prasarana yang memadai menjadi faktor kunci sehingga masyarakat dapat menikmati layanan tanpa harus mengalami kesulitan dalam prosesnya. Kondisi ruang pelayanan yang tertata dengan baik menunjukkan bahwa kelurahan telah berupaya menyediakan lingkungan yang kondusif, ramah masyarakat, serta sesuai standar pelayanan publik.

Namun demikian, penelitian menemukan bahwa aksesibilitas dapat ditingkatkan terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Penyediaan fasilitas yang lebih ramah disabilitas, seperti jalur kursi roda dan pelabelan layanan yang lebih jelas, dapat meningkatkan akses yang lebih baik.

Secara keseluruhan, peningkatan aksesibilitas layanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan tidak hanya berfokus pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga penguatan sistem informasi serta pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang lebih memadai dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat tanpa terkecuali.

4.4.7 Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang ditemukan dalam penelitian meliputi ketersediaan SOP yang jelas, profesionalitas aparatur, fasilitas pelayanan yang memadai, serta koordinasi internal yang baik antara pegawai. Keberadaan SOP yang terstruktur membantu memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi. Profesionalitas aparatur juga memberikan dampak signifikan karena aparatur yang

memahami tugas, fungsi, dan etika kerja mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih tertib dan terpercaya. Fasilitas pelayanan yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan kerja yang lengkap, dan sarana pendukung lainnya turut memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, koordinasi internal yang baik antara pegawai menjadi aspek penting karena kelancaran komunikasi dan pembagian tugas yang jelas akan meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberikan saran, kritik, dan pengisian survei turut membantu kelurahan dalam memperbaiki pelayanan. Keterlibatan masyarakat menunjukkan adanya hubungan dua arah yang bersifat musyawarah antara penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Masukan yang diberikan masyarakat dapat menjadi dasar evaluasi sehingga kelurahan dapat mengetahui aspek mana yang masih kurang dan perlu ditingkatkan. Transparansi informasi melalui papan pengumuman dan media sosial juga menjadi faktor pendukung yang meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Penyediaan informasi yang terbuka membuat masyarakat lebih mudah mengakses persyaratan, alur proses, dan estimasi waktu pelayanan sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman.

Kemampuan aparatur dalam bekerja secara responsif, ramah, dan profesional menjadi modal penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sikap responsif memperlihatkan bahwa aparatur dapat menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat, sedangkan keramahan dan profesionalitas menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan yang

berkualitas. Dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut, kelurahan memiliki landasan yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Namun, pengembangan fasilitas teknologi informasi dan pelatihan berkala bagi aparatur menjadi penting agar pelayanan semakin modern dan sesuai tuntutan era digital. Pemanfaatan teknologi informasi seperti sistem antrian digital, website pelayanan, atau aplikasi kelurahan dapat mempercepat dan mempermudah proses layanan. Pelatihan berkala juga memastikan bahwa aparatur selalu mengikuti perkembangan regulasi maupun teknologi terbaru sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

4.4.8 Faktor Penghambat

Meskipun pelayanan berjalan cukup baik, penelitian juga menemukan beberapa faktor penghambat yang memengaruhi proses pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan. Faktor penghambat tersebut antara lain lonjakan pemohon pada waktu tertentu, ketidaklengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat, kurangnya pemahaman warga mengenai prosedur pelayanan, serta waktu antrean yang menjadi lebih panjang pada jam sibuk. Faktor internal seperti keterbatasan jumlah pegawai juga berpengaruh pada kecepatan pelayanan saat beban kerja meningkat.

Lonjakan pemohon pada waktu tertentu sering terjadi karena masyarakat cenderung datang secara bersamaan, terutama pada awal minggu atau menjelang batas waktu pengurusan administrasi. Kondisi ini menimbulkan penumpukan pelayanan sehingga pegawai harus bekerja lebih cepat untuk menyesuaikan

tingginya jumlah pemohon. Di sisi lain, ketidaklengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat juga menjadi salah satu hambatan yang sering ditemui. Banyak warga yang belum memahami dokumen apa saja yang harus dipersiapkan sehingga proses pelayanan terpaksa tertunda karena masyarakat harus kembali melengkapi persyaratan yang kurang.

Selain itu, kurangnya pemahaman warga mengenai prosedur pelayanan menunjukkan bahwa informasi terkait persyaratan, alur, dan waktu pelayanan masih belum tersampaikan secara menyeluruh. Hal ini berdampak pada kesalahan pengajuan dokumen, kebingungan dalam mengikuti alur pelayanan, dan meningkatnya kebutuhan pegawai untuk memberikan penjelasan tambahan. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih lama dan menambah panjangnya antrean, terutama pada jam sibuk ketika jumlah pemohon lebih banyak dari biasanya.

Dari sisi internal, keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal ketika beban kerja meningkat. Pegawai harus menangani beberapa tugas sekaligus, mulai dari verifikasi berkas hingga input data, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih panjang. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kecepatan pelayanan, tetapi juga berpotensi menurunkan akurasi kerja apabila pegawai mengalami kelelahan.

Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan pentingnya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan pelayanan serta manajemen antrean yang lebih efektif. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media,

seperti papan informasi, media sosial kelurahan, maupun penyuluhan langsung kepada RT/RW sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik sebelum mengurus administrasi. Selain itu, pemanfaatan layanan berbasis digital dapat mengurangi beban pelayanan manual dan mempercepat proses verifikasi data. Sistem pelayanan *online*, antrian digital, atau aplikasi pengecekan berkas dapat membantu masyarakat mempersiapkan dokumen dengan benar sekaligus mempermudah pegawai dalam memproses permohonan.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, kelurahan dapat meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Upaya perbaikan ini tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan pemerintahan di tingkat kelurahan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Prinsip keadilan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan telah berjalan dengan cukup baik. Masyarakat memperoleh pelayanan tanpa pembedaan status sosial, ekonomi, maupun latar belakang, dengan penerapan persyaratan yang sama bagi setiap pemohon.
2. Kelurahan telah menyediakan ruang partisipasi masyarakat melalui musyawarah kelurahan, forum RT/RW, dan survei kepuasan masyarakat. Namun tingkat partisipasi masyarakat masih belum dimanfaatkan secara optimal, terutama dalam pemberian masukan secara langsung terhadap evaluasi pelayanan. Ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat masih perlu diperkuat agar perbaikan layanan dapat berjalan lebih terarah
3. Aparatur kelurahan sempaja Selatan menunjukkan akuntabilitas yang baik dalam pelaksanaan pelayanan. Pegawai menjalankan tugas sesuai pembagian tanggung jawab, memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat, serta menindaklanjuti keluhan melalui mekanisme pengaduan yang tersedia.

4. Transparansi pelayanan telah dilaksanakan melalui penyediaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan melalui papan informasi dan penjelasan langsung dari pegawai.
5. Pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan dinilai cukup efektif apabila masyarakat datang dengan persyaratan yang lengkap. Namun, efektivitas pelayanan menurun pada waktu tertentu akibat lonjakan jumlah pemohon dan keterbatasan jumlah pegawai.
6. Aksesibilitas pelayanan tergolong baik dengan dukungan fasilitas yang memadai serta sikap petugas yang responsif, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi
7. Faktor pendukung meliputi ketersediaan SOP yang jelas, profesionalitas aparatur, fasilitas yang memadai, koordinasi internal yang baik, serta partisipasi masyarakat. Sementara faktor penghambat mencakup lonjakan pemohon, ketidaklengkapan berkas, kurangnya pemahaman masyarakat, antrean panjang, serta terbatasnya jumlah pegawai. Pengaruh kedua faktor ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan harus dilakukan secara komprehensif, baik dari aspek internal maupun eksternal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan.

1. Kelurahan perlu meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik

sehingga dapat mempersiapkan dokumen secara lengkap dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan.

2. Untuk mengatasi penurunan efektivitas pelayanan pada waktu tertentu akibat lonjakan jumlah pemohon dan keterbatasan pegawai, kelurahan perlu menyesuaikan pembagian tugas aparatur agar pelayanan tetap berjalan efektif. Penguatan kapasitas aparatur juga perlu dilakukan agar pegawai mampu memberikan pelayanan secara responsif sesuai kebutuhan masyarakat.
3. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan perlu terus ditingkatkan, mengingat berdasarkan hasil penelitian keterlibatan masyarakat masih belum dimanfaatkan secara optimal. Kelurahan perlu mendorong masyarakat untuk lebih aktif menyampaikan saran dan masukan melalui mekanisme yang telah tersedia, seperti survei kepuasan masyarakat dan forum pertemuan kelurahan. Selain itu, peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan tetap perlu dilakukan guna menunjang kenyamanan dan kemudahan akses bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- 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
- BURHAN BUNGIN, 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers
- DJOKO ADI WALUJO, SUPRIYADI & SUPRIYANTO, 2020 *Manajemen Mutu Pelayanan Publik*, Deepublish: Yogyakarta.
- ERLIANTI. 2019. *Fungsi Kepemimpinan Pada Kantor Camat Dumai Timur*. Deepublish: Yogyakarta.
- FANDI TRIPTONO. 2015. *Strategi Pemnasran (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi
- FENTI HIKMAWATI, 2020, *Metodologi Penelitian*, Pt. Raja Grafindo, Depok
- HARBANI PASOLONG. 2020. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet
- HARDANI, dkk, H. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu: Yogyakarta.
- HAYAT. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada: Depok.
- KAMARUDDIN SALIM. 2019. *Sosiologi Politik*. Surabaya: Penerbit Instansi Publish
- LEXY J MALEONG. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, : PT Remaja Rosdakarya Bandung
- _____, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit: PT Rosda-karya, Bandung
- _____. 2015. *metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- MAULANA, A.S. 2016. *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia: Bandung
- MOENIR 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- MUKAROM, S., LAKSANA, D.M 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*, Deepublish: Yogyakarta.
- NURUR QAMAR, dkk, N. Q. 2017. *Metode Penelitian Hukum Legal Research Methods*. CV. Social Politic Genius (SIGn): Makassar.
- NANANG MARTONO, 2015. *Metode Penelitian Social: Konsep-Konsep Kunci*, Rajawali Press, Jakarta
- NURUR QAMAR, dkk, N. Q. 2017. *Metode Penelitian Hukum Legal Research Methods*. CV. Social Politic Genius (SIGn): Makassar.
- PRATOMO, A. 2016. *Memahami Metode-Metode Penelitian Suatu Tinjauan Teoretis dan Praktis*. Ar-Ruzz Media: Yogyakarta.
- PRIYONO, & HASYIM, W. 2023. *Metodologi Penelitian: Konsep dan Aplikasi*. Prenada Media: Jakarta
- RIDO ARGO MUKTI & DAVIT EFENDI, 2020, *Kampung Hijau Gembira Praktik Tata Kelola Lingkungan Hidup Berbasis Collaborative Governance*, Penerbit : Samudra Biru, DI Yogyakarta
- SETIAWAN, ALBI ANGGITO JOHAN. A. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV Jejak: Sukabumi.
- SILAEN. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*, In Media: Bandung.
- SUGIARTO. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Andi: Yogyakarta.
- SUGIYONO, 2024 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- _____ 2017. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta: Bandung.
- _____ 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* , Alfabeta: Bandung.
- _____ 2019. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*, CV. Alfabeta; Bandung.
- TRIJONO, RACMAN. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Papas Sinar Sinanti: Jakarta.
- V. WIRATANA SUJARWENI, 2021, *Metodologi Penelitian: Lengkap Peraktis, dan mudah dipahami*, Penerbit: PustakBaruPress, Yogyakarta

Widodo, D. 2019. *Metode Penelitian Populer & Praktis*, Rejagrafindo persada: Jakarta.

DOKUMEN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK Indonesia Nomor 25 TAHUN 2009 Tentang Pelayanan Publik

UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA NOMOR 42 TAHUN 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

PERATURAN DAERAH KOTA SAMARINDA NOMOR 6 TAHUN 2014 Tentang Pemekaran Kelurahan Dalam Wialayah Kota Samarinda

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

KEPUTUSAN MENTRI PEMBERDAYA APARATUR NEGARA dan REFORMASI BIROKRASI NOMOR 15 TAHUN 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

SUMBER ARTIKEL JURNAL


MHAMMAD ISA. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164-181.

SUHARTOYO. 2019, Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan terpadu suatu pintu (PSTP). Diakses melalui <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5074> 2(1) 143-154 (25 Agustus 2025)

TIARA YUSTIKA & RIKA MARDIANA. 2023, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koprasi Simpanan Pinjam Dana Arta Mandiri Kabupaten Purwakarta*, diakses melalui Smart Managemen Jurnal, 3(2) 101 (25 Agustus 2025)

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, 26 Januari 2026

Nomor : 0328/UWGM-FISIP/AK/I/2026
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 : Aisyah Azzahra
NPM : 2163201013
Program Studi : Administrasi Publik

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


1. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KECAMATAN SAMARINDA UTARA 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,

Ahmed Yanti S.Sos., M.Si
NIK 2020-067.279

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

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektoret – 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, 26 Januari 2026

Nomor : 032/UWGM-FISIP/AK/II/2026
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

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

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Aisyah Azzahra
NPM : 2163201013
Program Studi : Administrasi Publik

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


1. **Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KECAMATAN SAMARINDA UTARA 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 Yadi, S.Sos., M.Si
NIK: 2070.087.279

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

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

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

Lampiran 3 : Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I

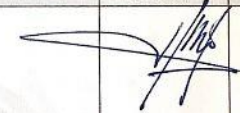
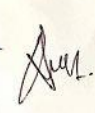
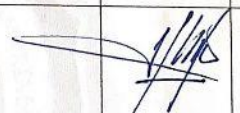



 **UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Aisyah Azzahra
NPM : 2163201013
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II :
I. Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si
II. Trizna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi : " Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sempaja Selata kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda".


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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	29/01 2025	pengajuan judul		
2	03/06 2025	BAB 1 - BAB 3		
3	2/08 2025	pedoman wawancara		

(Hal.)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	03/sep/2025	perbaiki hasil pedoman dan lanjutkan bimbingan ke pembimbing kedua		
5	04/12/2025	1. Penulisan 2. Sistematika penulisan 3. latar belakang 4. hasil penelitian 5. pembahasan 6. kesimpulan dan saran 7. lengkapi semua lampiran		
6	10/12/2025	2. lengkapi kata pengantar dan riwayat hidup 1. penulisan.		
7	11/12/25	- penulisan - lengkapi stamp. - Cak punggul - Aca sembar		
8.		- tambahi 2 gele kesdulu stamp. - lengkapi seluruh stamp. - stamp PDD.		
9.		↳ Perbaiki stamp 2 Cak Ulang. ↳ Aca jelet.		

Lampiran 4 : Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II



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 : AISYAH AZZAHRA
 NPM : 2163201013
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 ARBAINAH SAIDI, S.SOS., M.SI
 2 TRISNA WATY RIZA ERYANI, S.SOS., M.SI



Judul Skripsi :
 Kualitas Pelayanan publik Di Kantor Kelurahan Sempaja
 Selatan Kecamatan Samarinda Utara

Dosen Pembimbing (I/II)



No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	3/2-2025	Acc judul - Buat proposal Bab 1,2,3		
2	28/8-2025	- Perbaiki Margin - Perbaiki Latar Belakang - Bab 2, tujauan pustaka. - kerangka fikiran		
		- Data primer perbaiki - Daftar pustaka.		

(Hal.)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
3	3/9-2025	- Judul 1 spsi & perbaiki - Tabel informan & perbaiki - Buat pedoman wawancara.	<i>Pranay</i>	<i>Aul</i>
4	8/9-2025	- Perbaiki pedoman wawancara - Acc penelitian	<i>Pranay</i>	<i>Aul</i>
5	18/12-2025	- Perbaiki 12/12/2025 - lampiran - kesimpulan	<i>Pranay</i>	<i>Aul</i>
6	15/12-2025	Acc seminar SKRIPS	<i>Pranay</i>	<i>Aul</i>
	13/1-2025	cek lampiran	<i>Pranay</i>	<i>Aul</i>
	14/1-2025	Acc perabahan	<i>Pranay</i>	<i>Aul</i>

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	11/12-2022	Ace guru -		

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, 16 September 2025	
Nomor	: 386/UWGM-FISIP/AK/IX/2025
Lampiran	: -
Perihal	: <u>Permohonan Ijin Penelitian</u>
Kepada Yth, Bapak/Ibu Lurah Kelurahan Sempaja Selatan 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 : Aisyah Azzahra N P M : 2163201013 Program Studi : Administrasi Publik	
Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul: “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KECAMATAN SAMARINDA UTARA 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,  Rizki Azzah Rofik, SP, MP 070.326	
Telp	: (0541)4121117
Fax	: (0541) 736572
Email	: uwgama@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/ 1163 /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 : 383/UWGW-FISIP/AK/IX/2025 Tanggal : 10 September 2025 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian;

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

A. Nama / Obyek : **AISYAH AZZAHRA**

B. NPM : 2163201013

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 Samarinda 75119, NIK: 6403105202030002 Hp : 081250153731

E. Untuk...

E. Untuk :

1. Melaksanakan Penelitian Dengan Judul Skripsi " *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*"

2. Lokasi Penelitian :
- Kelurahan Sempaja Selatan

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, 11 September 2025


KEPALA
Bid. Kesatuan Bangsa & 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 Sempaja Selatan;
3. **Yang Bersangkutan;**
4. Arsip;

Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian dari Kelurahan Sempaja Selatan



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA**

Jl. Poros Lempake No. 98 RT. 13 Kelurahan Lempake Kode Pos 75118, Tlp. (0541-7283009)
Website: kee-samarinda-utara.samarindakota.go.id / E-mail: kee.samarindautara@yahoo.com

Nomor : 200.1.4.12/ 2139 /400.06/2025 Samarinda, 30 Oktober 2025
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Yth. Pimpinan Universitas Widya Gama
Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Di
Samarinda

Dengan Hormat,

Memperhatikan surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda Nomor: 200.1.4.12/1168/300.05 tanggal 11 September 2025 perihal rekomendasi penelitian, maka dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Aisyah Azzahra
NPM : 2163201013
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : “ *(Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda)*”

Telah melaksanakan Penelitian tentang judul tersebut di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Demikian Surat Keterangan diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 30 Oktober 2025
Camat Samarinda Utara



Mohamad Joni, SE
NIP 196908241998031007

Tembusan Kepada, Yth :
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 8 : Pedoman Wawancara untuk *Key Informan*, dan *Informan*

PEDOMAN WAWANCARA

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

DI KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN KECAMATAN
SAMARINDA UTARA KOTA SAMARINDA

Nama : Aisyah Azzahra

NPM : 2163201013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Dalam hali ini peneliti menggunakan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik., dengan Fokus Penelitian sebagai berikut :

Fokus Penelitian :

1. Apakah pelayanan publik di kelurahan Semapaja Selatan sudah diberikan secara adil kepada semua masyarakat?
2. Apakah masyarakat dilibatkan dalam proses perencanaan atau evaluasi pelayanan publik?
3. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban aparatur kelurahan terhadap layanan yang diberikan?
4. Bagaimana penyampaian informasi terkait biaya, prosedur, dan waktu pelayanan kepada masyarakat?
5. Apakah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
6. Apakah pelayanan di kelurahan mudah diakses oleh seluruh masyarakat?

***Key Informan* :**

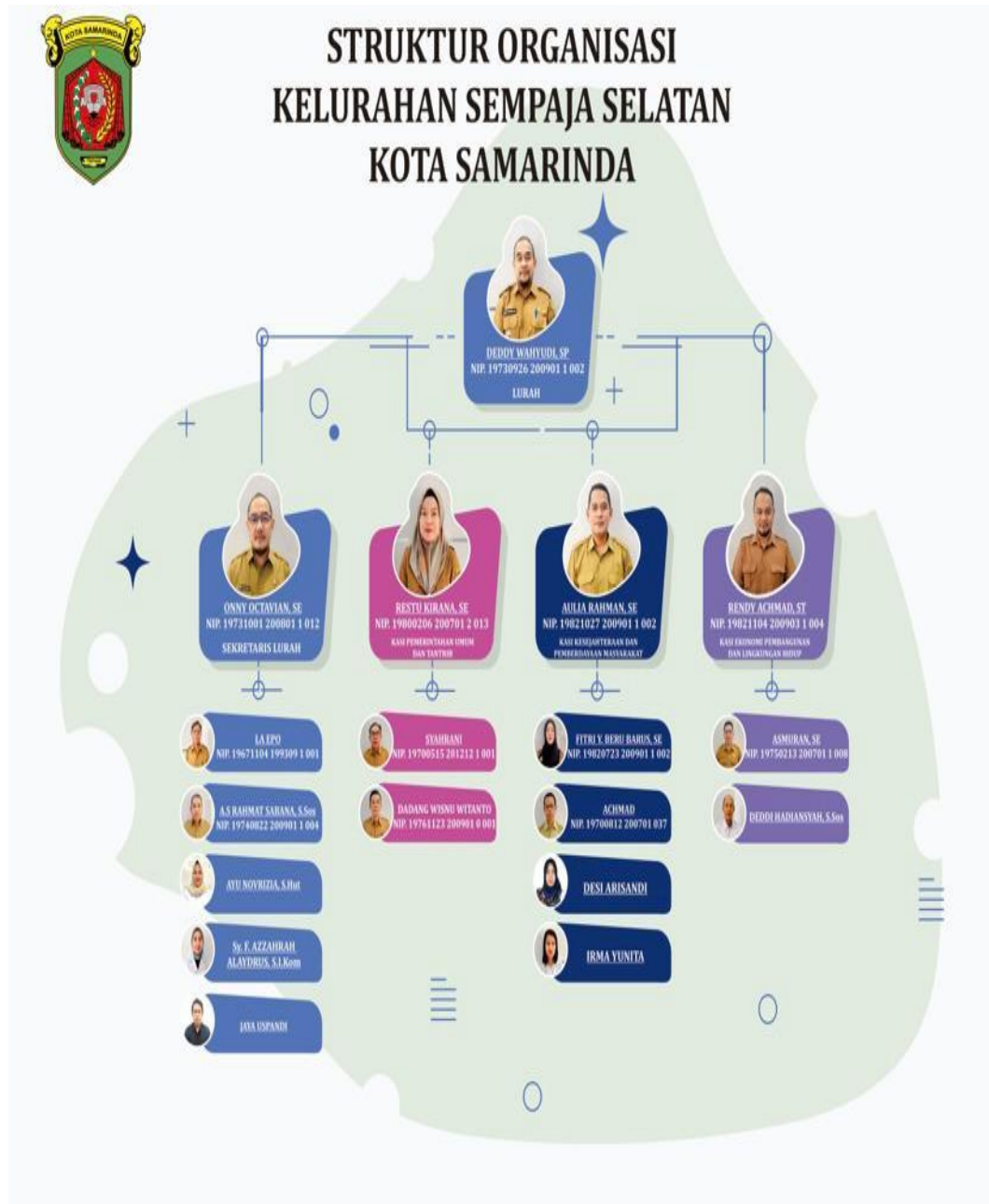
- Sekretaris Lurah Sempaja Selatan

***Informan* :**

- Kasi Pemerintahan
- Staf Sekretaris
- Masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan

GAMBAR : KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN

KECAMATAN SAMARIN UTARA KOTA SAMARINDA



Sumber : Peneliti tahun 2025

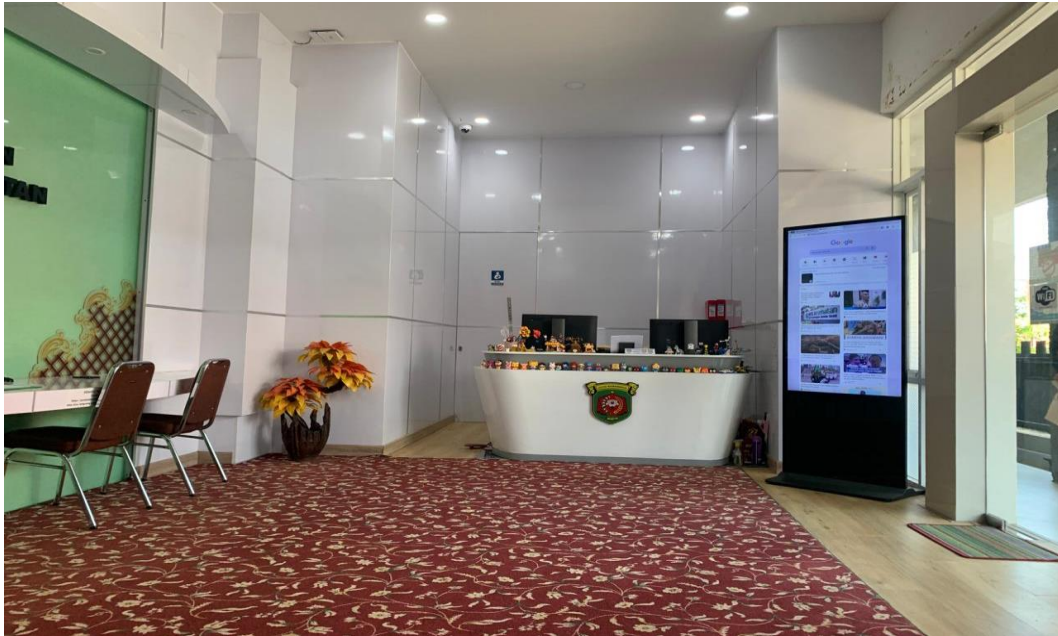
GAMBAR : KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN

KECAMATAN SAMARIN UTARA KOTA SAMARINDA



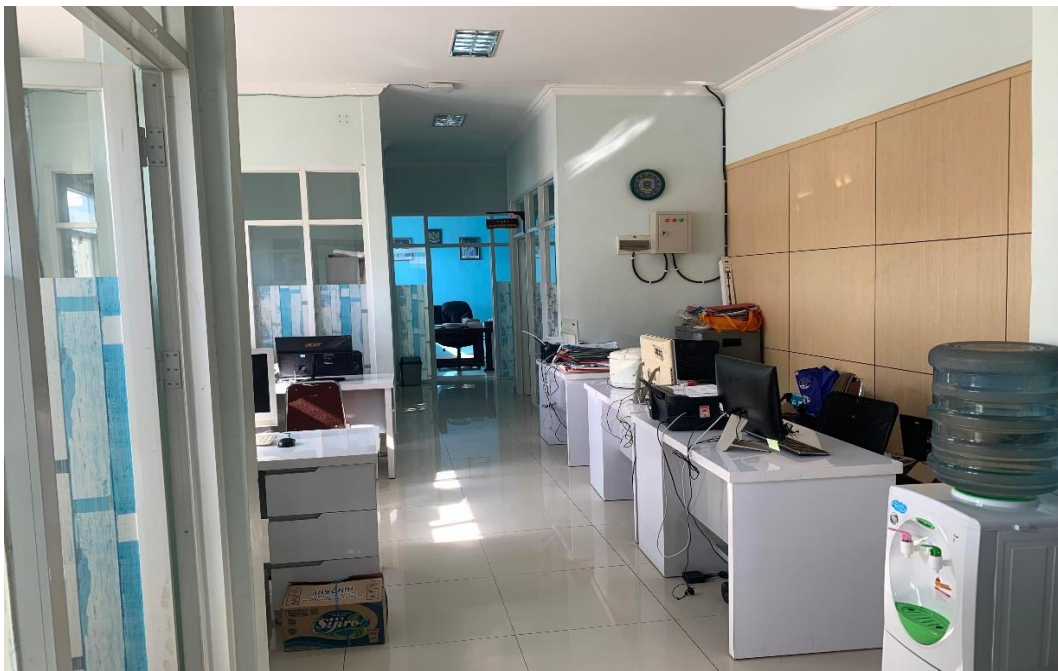
sumber : Peneliti tahun 2025

**GAMBAR : LOKASI PELAYANAN KANTOR KELURAHAN SEMAPAJA
SELATAN**



Sumber : Peneliti tahun 2025

GAMBAR : RUANGAN SEKERTARIS LURAH



Sumber : Peneliti tahun 2025

DOKUMENTASI WAWANCARA

Lampiran 9 : Wawancara dengan Bapak Onny Octavian, SE selaku Sekretaris
Lurah Kelurahan Sempaja Selatan selaku *Key Informan* (17 Oktober
2025)



Sumber : Penelitian tahun 2025

Lampiran 10 : Wawancara dengan Ibu Restu Kirana, SE selaku Kasi
Pemerintahan selaku informan (1 Oktober 2025)



Sumber : Peneliti tahun 2025

Lampiran 11 : Wawancara dengan Ibu Syarifah Fatimah Azzahrah Alaydrus,
SIKom selaku Staf Sekretaris sebagai *Informan* (30 September 2025)



Sumber : Peneliti Tahun 2025

Lampiran 12 : Wawancara dengan Ibu Inka Selaku masyarakat di Kelurahan
Sempaja Selatan sebagai *Informan* (1 Oktober 2025)



Sumber : Penelitian tahun 2025

**Lampiran 13 : Wawancara dengan Bapak Lutfi Hernumurti selaku masyarakat di
Kelurahan Sempaja Selatan sebagai *Informan* (17 Oktober 2025)**



Sumber : Peneliti tahun 2025