

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN SEMPAJA BARAT KOTA SAMARINDA**



OLEH:

MUHAMMAD DENDY RAMADHANI

NPM: 1863201107

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

S A M A R I N D A

2025

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN SEMPAJA BARAT KOTA SAMARINDA**



OLEH:

MUHAMMAD DENDY RAMADHANI

NPM: 1863201107

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

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

S A M A R I N D A

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda
Nama : Muhammad Dendy Ramadhani
NPM : 1863201107
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 17 Agustus 2025

Menyetujui,

Pembimbing I,



Drs. Said Zulkifli, M.Si
NIDN. 1109075801

Pembimbing II,



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

Mengetahui:



Dekan

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

Penguji

1. Drs. Said Zulkifli, M.Si

1.....

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

2.....

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

3.....

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Dendy Ramadhani

NPM : 1863201107

Judul Skripsi : Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda

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

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

Samarinda, 17 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Dendy Ramadhani
NPM. 1863201107

RINGKASAN

MUHAMMAD DENDY RAMADHANI, Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda, di bawah bimbingan Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Trisna Waty Riza Eriyani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda masih menghadapi berbagai permasalahan yang memerlukan perhatian serius. Permasalahan terkait ketidaksesuaian waktu pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurang profesionalnya sikap petugas menjadi indikator utama yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini memiliki rumusan utama yakni bagaimana kualitas, faktor pendukung, dan penghambat kualitas pelayanan publik. Tujuan utama penelitiannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus utama pada penelitian ini meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan tahap pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat dari aspek *tangibles* dapat dikategorikan cukup baik, karena memadainya aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, penampilan staf, dan kondisi peralatan. Ditinjau dari aspek *reliability*, kualitas layanan telah baik karena adanya konsistensi layanan yang diberikan. Ditinjau dari aspek *responsiveness*, kualitas layanan telah baik karena adanya kemampuan dari pihak Kelurahan Sempaja Barat dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Ditinjau dari aspek *assurance*, kualitas layanan telah baik karena adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ditinjau dari aspek *empathy*, kualitas layanan telah baik karena adanya perhatian serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat meliputi adanya dukungan regulasi berupa SOP yang menjadi pedoman kerja, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi pegawai, serta adanya mekanisme komunikasi dan penanganan keluhan yang jelas. Faktor penghambatnya adalah adanya keterbatasan sumber daya, terutama dari sisi sarana prasarana serta masih adanya sebagian masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Pelayanan Publik*

RIWAYAT HIDUP



MUHAMMAD DENDY RAMADHANI, Lahir pada tanggal 7 Desember 2000 di Kota Samarinda anak dari Bapak Muhammad Riza Saputra dan Ibu Hasneni sebagai anak ke Satu dari Dua bersaudara. Peneliti memulai pendidikan pada tahun 2006 di SD Muhammadiyah 4 Samarinda dan lulus tahun 2012 Pada tahun 2012 peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 29 Samarinda hingga lulus tahun 2015 Pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri Samarinda dan lulus pada tahun 2018 Pada tahun 2018 peneliti melanjutkan

Pendidikan ke jenjang lebih tinggi di salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Samarinda yaitu Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengambil Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata Satu (S1) melalui tes yang diadakan oleh pihak Universitas. Kemudian pada tahun 2021 tepatnya bulan Agustus peneliti mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang di tempatkan di Kelurahan Jawa Samarinda Ulu Selanjutnya peneliti menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan target waktu yang ditentukan Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah berperan besar dalam proses penyusunan skripsi, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. Selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik., SP., M.P Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Trisna Waty Riza Eriyani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, mendukung, dan mempermudah proses peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

5. Seluruh Staff Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah membantu proses administrasi dan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
6. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari program studi Administrasi Publik atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti secara terbuka menerima kritik dan saran guna peningkatan dan penyempurnaan laporan ini.

Samarinda, 17 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Dendy Ramadhani
NPM. 1863201109

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN TEORI	10
2.1. Teori dan Konsep.....	10
2.1.1. Studi	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik	13
2.1.3. Pelayanan Publik.....	23
2.2. Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jadwal Penelitian	37
3.2. Jenis Penelitian	38
3.3. Lokasi Penelitian.....	40
3.4. Definisi Konseptual.....	41
3.5. Fokus Penelitian.....	42
3.6. Sumber Data	44
3.6.1. Data Primer	45

3.6.2. Data Sekunder	47
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7.1. Observasi.....	49
3.7.2. Wawancara.....	49
3.7.3. Dokumentasi	49
3.8. Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Objek Penelitian	53
4.1.1. Profil Umum Kelurahan Sempaja Barat	53
4.1.2. Tugas dan Fungsi Kelurahan Sempaja Barat	54
4.1.3. Visi dan Misi Kelurahan Sempaja Barat.....	55
4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	56
4.2.1. <i>Tangibles</i>	56
4.2.2. <i>Reliability</i>	61
4.2.3. <i>Responsiveness</i>	65
4.2.4. <i>Assurance</i>	70
4.2.5. <i>Empathy</i>	75
4.3. Pembahasan	79
4.3.1. <i>Tangibles</i>	80
4.3.2. <i>Reliability</i>	81
4.3.3. <i>Responsiveness</i>	83
4.3.4. <i>Assurance</i>	84
4.3.5. <i>Empathy</i>	85
4.3.6. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	36
--------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 3.2 <i>Key Informan</i> dan Informan.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian dari sistem administrasi pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan tepat sasaran. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya sebatas kewajiban formal pemerintah, tetapi juga menjadi wujud nyata dari tanggung jawab negara dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Hal ini setidaknya telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pada peraturan tersebut dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Aturan ini dapat dipahami bahwa setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan yang baik, adil, dan tanpa diskriminasi dari instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dalam hal ini mengingat pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan efektivitas layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Namun, kenyataan di lapangan justru masih ditemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di tingkat desa maupun kelurahan. Kondisi ini ditandai dengan adanya masyarakat yang masih mengeluhkan mengenai proses pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, permasalahan mengenai pelayanan publik salah satunya terjadi di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda. Masalah pertama yang teridentifikasi adalah adanya ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan, dimana layanan seperti pengurusan berkas KK hingga KTP membutuhkan waktu hingga 1 hari. Dampak dari ketidaksesuaian waktu pelayanan tersebut adalah timbulnya rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Sebab, kondisi ini tidak hanya menyebabkan masyarakat harus kembali datang ke kantor kelurahan untuk menyelesaikan keperluan administrasi, tetapi juga berpotensi mengganggu aktivitas, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu akibat pekerjaan atau kewajiban lainnya.

Masalah kedua yang teridentifikasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat adalah sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, kondisi fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, sistem antrean yang tertata, serta ketersediaan perangkat teknologi informasi masih belum optimal. Hal ini berdampak pada efektivitas dan efisiensi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketidaksiapan sarana prasarana membuat proses pelayanan berjalan kurang lancar dan seringkali menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi masyarakat yang harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas masih sangat terbatas.

Permasalahan ketiga yang peneliti temukan terletak pada sikap petugas yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari kurang responsif dan kurang memahami akan kebutuhan masyarakat. Menurut peneliti,

faktor utama terjadinya hal ini adalah rendahnya kesadaran akan pentingnya pelayanan yang humanis. Akibatnya, masyarakat merasa kurang dihargai dan kurang nyaman dalam berinteraksi dengan petugas, sehingga hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Kelurahan Sempaja Barat.

Masalah di atas, bertentangan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Pada aturan tersebut ditegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Artinya, dengan tidak diterapkannya standar pelayanan dengan baik sebagaimana masalah di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sejalan dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda masih menghadapi berbagai permasalahan yang memerlukan perhatian serius. Permasalahan terkait ketidaksesuaian waktu pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurang profesionalnya sikap petugas menjadi indikator utama yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat. Fenomena ini juga tentu menjadi ironi di tengah upaya

pemerintah yang selama ini terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada alasan serta fenomena tersebut, maka peneliti memandang jika permasalahan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat penting untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian ini akan diberi judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda”. Melalui penelitian tersebut, diharapkan peneliti dapat memperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan yang selama ini diberikan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, serta memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif bagi pemerintah kelurahan agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

1.2. Rumusan Masalah

Pada setiap penelitian, rumusan masalah memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi pedoman utama dalam menentukan arah kajian. Rumusan masalah disusun untuk memperjelas fokus penelitian, sehingga proses pengumpulan data dan analisis dapat berjalan terarah. Oleh karenanya, menurut Nursalam (2016:4) “Rumusan masalah adalah masalah-masalah yang dituangkan dalam sub bab khusus dan merupakan masalah inti yang akan dicari jawabannya dalam sebuah penelitian”. Rumusan masalah menjadi landasan penting yang menentukan arah serta fokus dari seluruh proses penelitian. Dengan adanya rumusan masalah yang jelas dan terstruktur, peneliti dapat mengetahui batasan-batasan penelitian sehingga tidak keluar dari topik yang telah ditentukan.

Menurut Sugiyono (2020:40) “Rumusan masalah juga merupakan pertanyaan problematik yang diajukan dan dijawab oleh peneliti dalam proses penelitian”. Pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak disusun secara asal, melainkan dirancang berdasarkan hasil observasi awal, kajian teori, serta identifikasi terhadap permasalahan yang muncul di lapangan. Dengan adanya rumusan masalah yang berbentuk pertanyaan, peneliti memiliki pedoman yang jelas dalam menggali data, menganalisis temuan, serta menarik kesimpulan yang relevan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:25) “Rumusan masalah juga merupakan pertanyaan yang jawabannya diperoleh melalui proses pengumpulan dan kajian data secara sistematis”. Artinya, jawaban dari rumusan masalah bukanlah hasil asumsi atau dugaan semata, melainkan diperoleh berdasarkan fakta empiris yang terkumpul melalui metode penelitian yang tepat. Oleh karena itu, perumusan masalah harus disusun secara terukur dan dapat dijawab melalui prosedur penelitian yang telah dirancang.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dapat dipahami bahwa rumusan masalah adalah panduan utama dalam penelitian untuk menemukan jawaban berdasarkan analisis data yang sistematis. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah yang memandu peneliti dalam menjalankan seluruh rangkaian kegiatan penelitian. Oleh karenanya, menurut Suharsimi Arikunto (2018:23) “Tujuan penelitian adalah proses penemuan, pengembangan, dan pembuktian dari masalah penelitian”. Dalam sebuah penelitian, tujuan merupakan hal yang sangat penting karena menjadi arah sekaligus hasil akhir yang ingin dicapai oleh peneliti. Tujuan penelitian tidak hanya berupa pernyataan umum, melainkan harus dirumuskan secara spesifik, jelas, dan terukur sehingga dapat diwujudkan melalui tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan.

Menurut Nursalam (2016:88) “Tujuan penelitian juga merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai, dan pada umumnya, tujuan penelitian merupakan pengejawantahan dari rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya”. Artinya, setiap rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti harus diikuti dengan tujuan yang sejalan dan konsisten, sehingga hasil akhir penelitian dapat memberikan jawaban yang jelas terhadap permasalahan tersebut.

Menurut Sugiyono (2020:41), “Tujuan penelitian adalah rencana sistematis dilakukannya suatu kajian penelitian”. Dalam hal ini, tujuan penelitian tidak hanya sekadar menjelaskan apa yang ingin dicapai, tetapi juga memuat arah dan langkah-langkah yang akan ditempuh oleh peneliti dalam proses pengkajian terhadap suatu fenomena atau permasalahan. Dengan kata lain, tujuan penelitian menjadi gambaran awal mengenai sistematika dan alur penelitian yang akan dilaksanakan secara terstruktur.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa tujuan penelitian merupakan pedoman dalam pelaksanaan penelitian yang mencakup proses penemuan, pengembangan, dan pembuktian masalah penelitian. Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan salah satu aspek penting yang menunjukkan nilai guna dari sebuah penelitian. Melalui manfaat penelitian, dapat diketahui sejauh mana hasil penelitian memberikan kontribusi, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun untuk pemecahan masalah di lapangan. Oleh karenanya, menurut Sugiyono (2020:45) “Manfaat penelitian merupakan implikasi yang diharapkan muncul atas adanya penelitian”. Dengan kata lain, manfaat penelitian adalah bentuk kontribusi nyata yang diberikan oleh hasil penelitian, baik dalam tataran teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut dapat dirasakan oleh berbagai pihak, seperti peneliti, masyarakat, institusi, maupun pengembangan ilmu pengetahuan itu sendiri.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:29) “Manfaat penelitian juga adalah jawaban atas tujuan penelitian yang dibahas dalam hasil penelitian, sehingga berguna untuk mendapatkan sistem pengetahuan dalam memahami, memecahkan,

dan mengantisipasi masalah yang telah dirumuskan di dalam topik penelitian”. Dengan demikian, manfaat penelitian tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan rangkaian proses penelitian, mulai dari perumusan masalah, penetapan tujuan, hingga analisis hasil.

Menurut Sanafiah Faisal (2020:77) “Manfaat penelitian dapat dipahami pula sebagai hasil yang diharapkan muncul dari adanya penelitian yang dilakukan”. Artinya, setiap penelitian yang dilaksanakan harus memiliki tujuan yang jelas mengenai kontribusi atau dampak positif yang dapat diberikan, baik dalam lingkup akademis maupun praktis. Manfaat penelitian menjadi salah satu indikator penting yang menunjukkan bahwa penelitian tersebut tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan administratif atau akademik, tetapi juga memiliki nilai guna yang nyata.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian merupakan dampak atau implikasi yang diharapkan muncul sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini, manfaat yang diharapkan muncul adalah manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan baru atau rekomendasi mengenai standar pelayanan yang ideal dalam sektor pemerintahan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan muncul dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat bagi Universitas Widya Gama Mahakam

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi civitas akademika Universitas Widya Gama Mahakam, terutama dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan ajar dan referensi bagi mahasiswa yang tertarik meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat bagi kantor Kelurahan Sempaja Barat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Kelurahan Sempaja Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, kajian ini diharapkan pula dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Manfaat bagi masyarakat Kelurahan Sempaja Barat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Teori dan Konsep

Pada suatu penelitian, teori dan konsep merupakan aspek yang penting dan melekat. Hal ini terjadi karena menurut Aziz (2018:55) “Teori dan konsep adalah landasan berpikir yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk menjelaskan fenomena, mendukung analisis, serta memberikan kerangka pemahaman yang sistematis terhadap permasalahan yang dikaji”. Teori berfungsi sebagai kumpulan prinsip, asumsi, atau proposisi yang telah teruji secara ilmiah dan dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam suatu penelitian. Sementara itu, konsep adalah gambaran atau abstraksi dari suatu objek, peristiwa, atau fenomena yang akan menjadi fokus penelitian.

Sugiyono (2020:48) menjelaskan bahwa “Teori dan konsep merupakan dasar berpikir yang digunakan peneliti untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti serta untuk merumuskan dugaan sementara atau hipotesis penelitian”. Teori dan konsep bukan sekadar kumpulan istilah atau definisi, tetapi merupakan pondasi ilmiah yang membimbing peneliti dalam memahami, mengamati, dan menganalisis fenomena yang menjadi fokus kajian. Teori dan konsep juga memungkinkan peneliti untuk menjelaskan sebab-akibat, mengabstraksi, serta menggeneralisasi suatu objek, sifat, atau peristiwa yang diamati.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa teori dan konsep merupakan landasan utama yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah penelitian. Teori berperan sebagai kumpulan prinsip, asumsi, dan proposisi

yang telah teruji secara ilmiah, yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel serta memprediksi suatu fenomena. Sementara itu, konsep merupakan gambaran abstrak atau generalisasi dari objek, peristiwa, atau variabel yang diteliti, yang selanjutnya dioperasionisasikan agar dapat diukur dan dianalisis secara sistematis. Pada penelitian ini, teori dan konsep utama adalah kualitas pelayanan dan pelayanan publik.

2.1.1. Studi

Studi merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data untuk memahami fenomena tertentu secara lebih mendalam. Menurut John W Creswell (2014:3), studi atau penelitian “Bertujuan untuk menjawab pertanyaan ilmiah dengan metode yang telah dirancang secara sistematis, baik dalam pendekatan kualitatif maupun kuantitatif”. Studi akademik dilakukan dengan landasan teori yang kuat guna menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Dalam konteks pelayanan publik, studi menjadi suatu instrumen penting untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan dan program yang diterapkan, termasuk dalam pemanfaatan sistem daring dalam layanan administrasi kependudukan.

Menurut Robert Yin (2018:5) “Studi dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, seperti studi eksploratori, deskriptif, dan eksplanatori”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Studi eksploratori. Bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang masih belum banyak diteliti. Studi ini sering digunakan sebagai langkah awal dalam penelitian untuk merumuskan masalah atau hipotesis yang

lebih spesifik. Dalam pendekatan ini, metode yang digunakan cenderung fleksibel, seperti wawancara mendalam, observasi, atau studi literatur. Misalnya, dalam konteks layanan publik, studi eksploratori dapat dilakukan untuk memahami potensi penerapan teknologi baru dalam sistem administrasi kependudukan tanpa adanya data atau penelitian sebelumnya.

2. Studi deskriptif. Bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis dan mendetail berdasarkan data yang dikumpulkan. Berbeda dengan studi eksploratori yang lebih fokus pada eksplorasi awal, studi deskriptif lebih menekankan pada pengumpulan data guna memberikan gambaran mengenai karakteristik suatu fenomena. Studi ini tidak berusaha mencari hubungan sebab-akibat, melainkan berfokus pada bagaimana suatu fenomena terjadi. Metode yang digunakan biasanya berupa survei, observasi, dan analisis data kuantitatif atau kualitatif.
3. Studi eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel dalam suatu fenomena. Studi ini lebih analitis dibandingkan dengan studi eksploratori dan deskriptif, karena fokus utamanya adalah mencari faktor-faktor yang mempengaruhi suatu fenomena. Studi eksplanatori biasanya menggunakan metode eksperimen, regresi statistik, atau analisis data sekunder untuk menguji hubungan antara variabel.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disintesis bahwa studi merupakan suatu proses ilmiah yang memiliki

peran penting dalam memahami, menggambarkan, dan menjelaskan suatu fenomena secara sistematis.

2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

2.1.2.1. Pengertian kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja pemerintah atau lembaga publik. Menurut Rusli Isa (2023:31) Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai “Sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat”. Pengertian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari sisi prosedur administratif atau pemenuhan standar operasional semata, melainkan juga dari persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Artinya, layanan yang dinilai berkualitas adalah layanan yang dapat memberikan kemudahan, kepastian, kecepatan, serta rasa keadilan bagi masyarakat.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2021:11) “Kualitas pelayanan publik juga merupakan suatu efektivitas dan efisiensi, yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan masyarakat tetapi juga harus efektif dan efisien”. Efektivitas berarti layanan yang diberikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya yang optimal. Selain itu, pengertian tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari sisi penerima layanan, tetapi mempertimbangkan kemampuan dan keterbatasan yang dimiliki oleh penyelenggara layanan. Dengan kata lain,

pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Sementara, Ismail Nurdin (2019:9) mendefinisikan “Kualitas pelayanan publik sebagai “layanan yang berorientasi pada prinsip keadilan, di mana setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan tanpa diskriminasi”. Artinya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah atau lembaga publik harus menjunjung tinggi asas keadilan, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, suku, maupun faktor lainnya. Hal ini terjadi karena setiap warga negara memiliki hak yang setara untuk memperoleh pelayanan publik yang bermutu, tanpa adanya perlakuan istimewa terhadap kelompok tertentu atau diskriminasi terhadap kelompok lainnya.

Kemudian, menurut Anonim (2022:6) “Kualitas pelayanan publik dapat pula didefinisikan sebagai pelayanan yang ditentukan oleh tingkat akuntabilitas dan transparansi dalam proses penyelenggaraannya”. Artinya, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari seberapa cepat atau mudah layanan diberikan, tetapi juga dari seberapa besar tanggung jawab penyelenggara layanan dalam melaksanakan tugasnya dan seberapa terbuka informasi terkait proses pelayanan tersebut kepada masyarakat. Akuntabilitas menuntut agar setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan layanan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas dan sesuai aturan yang berlaku.

Sementara, menurut Gali Artha Cendana & Trena Aktiva Oktariyanda (2022:1090) “Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara dengan harapan masyarakat”. Definisi ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari standar prosedur yang ditetapkan oleh lembaga penyelenggara, tetapi juga harus dilihat dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan kata lain, pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur utama dalam menentukan sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari aspek prosedural dan standar yang telah ditetapkan, tetapi juga harus memperhatikan efektivitas, efisiensi, keadilan, akuntabilitas, transparansi, serta kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas juga adalah pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat sasaran, serta menjunjung tinggi prinsip keadilan tanpa adanya diskriminasi.

2.1.2.2. Dimensi kualitas pelayanan publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan pemahaman yang jelas mengenai dimensi-dimensi yang menjadi tolok ukur penilaiannya. Dimensi ini berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara layanan publik dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Ismail Nurdin (2019:10) “Dimensi pelayanan publik terdiri atas keadilan dan non-diskriminasi, akuntabilitas, serta transparansi”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Keadilan dan non-diskriminasi

Keadilan mengacu pada perlakuan yang adil dan setara terhadap semua individu, tanpa membedakan suku, agama, gender, status sosial, atau karakteristik lainnya. Sementara, non-diskriminasi memastikan bahwa setiap orang memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, pekerjaan, dan layanan publik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengharuskan setiap individu, lembaga, atau organisasi untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil. Prinsip ini mencakup kewajiban untuk memberikan penjelasan atau laporan mengenai kebijakan, program, serta penggunaan sumber daya kepada pihak yang berkepentingan.

3. Transparansi

Transparansi berkaitan dengan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan, akses terhadap informasi yang relevan, serta komunikasi yang jelas kepada publik. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memahami kebijakan atau tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak dan dapat mengawasi pelaksanaannya untuk mencegah penyalahgunaan wewenang.

Pandangan berbeda diutarakan oleh Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017:14-16) yang mengatakan bahwa “dimensi utama pada kualitas pelayanan publik meliputi kompetensi, aksesibilitas, keamanan dan kepastian hukum, serta perbaikan berkelanjutan”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kompetensi. Hal ini mengacu pada tingkat keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur atau petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh pegawai yang memiliki pemahaman mendalam terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat dengan tepat dan profesional.
2. Aksesibilitas. Hal ini berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik, baik dari segi lokasi, prosedur, waktu pelayanan, maupun biaya yang diperlukan. Pelayanan yang berkualitas harus mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan yang berlebihan, seperti birokrasi yang rumit atau keterbatasan teknologi.
3. Keamanan dan kepastian hukum. Keamanan dalam pelayanan publik meliputi perlindungan terhadap data pribadi, hak-hak masyarakat, serta kepastian hukum dalam prosedur pelayanan.
4. Perbaikan berkelanjutan. Kualitas pelayanan publik tidak bersifat statis, melainkan harus terus diperbaiki dan disesuaikan dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat. Perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan melalui evaluasi berkala, umpan balik dari masyarakat, serta penerapan inovasi dalam layanan.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari berbagai dimensi yang saling melengkapi. Dimensi keadilan dan non-diskriminasi, akuntabilitas, serta transparansi menekankan pentingnya tata kelola yang adil, bertanggung jawab, dan

terbuka dalam pelayanan publik. Di sisi lain, kompetensi, aksesibilitas, keamanan dan kepastian hukum, serta perbaikan berkelanjutan menyoroiti aspek teknis dan operasional yang memastikan layanan dapat diakses dengan mudah, diberikan oleh tenaga yang kompeten, serta terus mengalami peningkatan kualitas.

2.1.2.3. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor yang saling berkaitan dan memengaruhi proses penyelenggaraannya. Menurut Amelia Rezky Septiani Amin & Muhammad Adil (2018:68) faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah “Organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Organisasi. Struktur, budaya, serta sistem kerja dalam suatu organisasi sangat menentukan kualitas pelayanan publik. Organisasi yang memiliki sistem birokrasi yang efisien, prosedur yang jelas, serta visi dan misi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat cenderung memberikan layanan yang lebih baik.
2. Kepemimpinan. Kepemimpinan yang efektif memainkan peran kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Pemimpin yang visioner, berintegritas, serta mampu memberikan arahan yang jelas kepada aparatur atau pegawai dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu, kepemimpinan yang partisipatif juga penting untuk mendorong inovasi dan keterlibatan pegawai dalam perbaikan layanan.

3. Kemampuan dan keterampilan. Sumber daya manusia yang kompeten adalah faktor utama dalam kualitas pelayanan publik. Aparatur atau pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman yang memadai dalam bidangnya akan lebih mampu memberikan pelayanan yang profesional dan responsif.
4. Penghargaan dan pengakuan. Sistem penghargaan dan pengakuan berperan dalam memotivasi aparatur atau pegawai untuk bekerja lebih baik. Insentif berupa penghargaan atas kinerja yang baik, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial, dapat meningkatkan semangat kerja dan kepuasan pegawai. Dengan adanya sistem apresiasi yang jelas, pegawai akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Rusli Isa (2023:155) menambahkan jika “Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah struktur organisasi, kapabilitas pegawai dan fasilitas pelayanan”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Struktur organisasi

Organisasi yang memiliki struktur yang jelas dan efisien cenderung memberikan layanan yang lebih efektif, karena setiap unit kerja memiliki peran dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Struktur yang terlalu birokratis dan berbelit-belit dapat menghambat pelayanan, sementara struktur yang lebih fleksibel memungkinkan pelayanan yang lebih responsif dan cepat.

2. Kapabilitas pegawai

Kapabilitas pegawai mencakup keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh aparatur atau petugas layanan dalam menjalankan tugasnya. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun keramahan.

3. Fasilitas pelayanan

Fasilitas pelayanan mencakup sarana dan prasarana yang mendukung proses pemberian layanan publik. Fasilitas yang memadai, seperti gedung yang nyaman, sistem teknologi informasi yang canggih, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, akan meningkatkan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan. Fasilitas yang tidak memadai dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berkaitan dengan aspek organisasi, kepemimpinan, dan sumber daya manusia, maupun infrastruktur dan sistem pendukung pelayanan. Faktor organisasi, kepemimpinan, serta penghargaan dan pengakuan berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal. Sementara itu, struktur organisasi yang efisien, kapabilitas pegawai yang tinggi, serta fasilitas pelayanan yang memadai menjadi faktor teknis yang

memastikan layanan dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.2.4. Indikator kualitas pelayanan publik

Indikator kualitas pelayanan publik digunakan sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari (2022:3943), indikator kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut.

1. *Tangibles*. Indikator ini meliputi aspek-aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, penampilan staf, dan kondisi peralatan. Pengguna layanan seringkali menggunakan indikator visual untuk menilai kualitas layanan, terutama pada tahap awal interaksi.
2. *Reliability*. Indikator ini mencerminkan konsistensi layanan yang diberikan. Pengguna layanan mengharapkan layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan tanpa kesalahan. Kegagalan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dapat menurunkan kepercayaan pengguna layanan terhadap organisasi atau perusahaan penyedia layanan.
3. *Responsiveness*. Indikator ini berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan pengguna layanan. Faktor ini seringkali menjadi salah satu penentu kepuasan pengguna layanan, terutama dalam situasi yang memerlukan penyelesaian masalah secara cepat.

4. *Assurance*. Indikator ini mencakup aspek kepercayaan yang diciptakan oleh penyedia layanan melalui kompetensi, etika, dan keamanan. Dalam konteks ini, pengetahuan dan sikap profesional staf sangat berkontribusi terhadap keyakinan pengguna layanan terhadap kualitas layanan.
5. *Empathy*. Indikator ini mengacu pada perhatian individual yang diberikan kepada penerima layanan. Indikator ini juga menunjukkan sejauh mana penyedia layanan memahami kebutuhan unik konsumen dan memberikan perhatian personal untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Selain lima indikator di atas, dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018 juga menetapkan indikator kualitas pelayanan publik yang lebih spesifik, yaitu:

1. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang sesuai dengan standar pelayanan menunjukkan efektivitas layanan yang diberikan. Semakin cepat dan tepat waktu suatu pelayanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat.

2. Biaya/tarif yang jelas

Biaya atau tarif pelayanan harus transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sebab tidak boleh ada pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya kepada masyarakat.

3. Kemudahan aksesibilitas

Layanan publik yang berkualitas harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat di daerah terpencil.

4. Keamanan dalam pelayanan

Jaminan keamanan dalam pelayanan publik sangat penting, terutama dalam perlindungan data pribadi dan kepastian hukum. Masyarakat harus merasa aman ketika menggunakan layanan publik tanpa takut akan penyalahgunaan informasi atau tindakan diskriminatif.

Berdasarkan pada paparan di atas, maka penelitian ini akan menggunakan indikator dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari (2022:3943) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai fokus penelitian. Indikator ini dipilih karena mampu mencerminkan aspek utama kualitas pelayanan publik. Indikator *tangibles* dapat menilai sarana/prasarana yang mendukung kenyamanan layanan. *Reliability* dapat menilai keandalan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. *Responsiveness* dapat mengukur kesiapan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. *Assurance* dapat menilai kompetensi serta jaminan keamanan dalam pelayanan. Sementara, *empathy* mampu menunjukkan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

2.1.3. Pelayanan Publik

2.1.3.1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Konsep ini mencakup segala bentuk

layanan yang diberikan oleh lembaga negara maupun instansi publik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Oleh karenanya, Lijan Poltak Sinambela (2021:23) menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Definisi ini menegaskan bahwa inti dari pelayanan publik adalah terpenuhinya berbagai kebutuhan masyarakat yang menjadi hak dasar setiap warga negara. Definisi ini pula menunjukkan bahwa penyelenggara negara, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat.

Zulfi Ahaditya (2020:13) mengatakan yang selaras jika “Pelayanan publik merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik”. Definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar pemberian barang atau produk yang dapat dilihat secara fisik, tetapi lebih menitikberatkan pada proses dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks ini, keberhasilan pelayanan publik tidak selalu diukur dari produk yang dihasilkan, melainkan dari sejauh mana proses pelayanan tersebut memberikan kenyamanan, kemudahan, kecepatan, dan rasa keadilan bagi masyarakat.

Sejalan dengan pendapat sebelumnya, Nashar (2020:109) menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau pihak lain yang diberi kewenangan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemberian layanan yang berkualitas”. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik tidak hanya sebatas menjalankan

prosedur administratif, tetapi juga harus berorientasi pada kualitas, kemanfaatan, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks tersebut, penyelenggara negara maupun pihak yang diberi kewenangan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia yang memadai, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak yang diberi kewenangan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara adil, merata, dan berkualitas. Pelayanan publik tidak hanya sebatas pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga mencakup upaya mewujudkan kepuasan masyarakat melalui proses yang mudah diakses, cepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, pelayanan publik juga harus mengedepankan prinsip keadilan dan kesetaraan, di mana setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan tanpa diskriminasi.

2.1.3.2. Jenis pelayanan publik

Pelayanan publik memiliki beragam bentuk yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta karakteristik instansi penyelenggara. Pembagian jenis pelayanan publik bertujuan untuk memudahkan pengaturan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap proses pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri atas beberapa jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif. Jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, serta lain sebagainya.
2. Pelayanan barang. Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem.
3. Pelayanan jasa. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya.

Sejalan dengan pendapat di atas, Ismail Nurdin (2019:15) menyatakan jika “Pelayanan publik terdiri atas pelayanan administratif, barang, jasa, sosial, kependudukan, dan perizinan”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administratif. Layanan ini berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk dokumen atau surat-surat resmi. Jenis ini umumnya tidak bersifat langsung memberikan barang atau jasa, tetapi lebih ke administrasi dan legalitas.
2. Pelayanan barang. Jenis pelayanan publik yang diberikan dalam bentuk produk atau barang yang manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Umumnya, barang ini disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Pelayanan jasa. Pelayanan publik yang diberikan dalam bentuk kegiatan atau tindakan yang manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat.
4. Pelayanan sosial. Layanan yang diberikan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan, terutama kelompok rentan seperti fakir miskin, anak yatim, lansia, dan penyandang disabilitas.
5. Pelayanan kependudukan. Layanan ini berkaitan dengan pencatatan sipil dan data kependudukan. Pelayanan ini penting untuk keabsahan identitas dan administrasi masyarakat.
6. Pelayanan perizinan. Layanan ini terkait dengan pemberian izin atau legalitas untuk melakukan suatu kegiatan, baik oleh individu maupun badan usaha.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terdiri atas berbagai jenis yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara negara. Secara umum, jenis-jenis pelayanan publik meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, di samping pelayanan sosial.

2.1.3.3. Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pedoman dasar yang harus dipegang oleh setiap instansi atau lembaga dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Mahmudi (dalam Deddy Afrizal 2019:2) pelayanan publik sebagai layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan berwenang

lainnya yang ditujukan untuk kepentingan umum memiliki setidaknya 10 prinsip. Prinsip tersebut meliputi “Kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan”. Penjelasan mengenai kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan prosedur. Prosedur pelayanan publik harus dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan dan menghindari kerumitan yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan.
2. Kejelasan. Informasi terkait pelayanan publik harus disampaikan dengan jelas, mulai dari persyaratan, biaya, hingga tata cara pengajuan layanan. Kejelasan ini membantu masyarakat untuk mengetahui hak dan kewajiban mereka serta menghindari kesalahpahaman.
3. Kepastian waktu. Pelayanan publik harus memiliki waktu yang jelas dalam setiap tahap prosesnya, termasuk estimasi waktu penyelesaian. Kepastian waktu memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai berapa lama layanan dapat diselesaikan, sehingga dapat memudahkan dalam merencanakan kegiatan.
4. Akurasi produk. Produk atau hasil dari pelayanan publik harus akurat dan bebas dari kesalahan. Akurasi ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan standar yang telah ditetapkan.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana. Fasilitas dan peralatan pendukung harus tersedia dan memadai agar pelayanan dapat dilakukan dengan optimal. Kelengkapan ini berfungsi untuk menunjang kelancaran proses pelayanan dan memastikan pelayanan dapat berjalan tanpa gangguan.
6. Keamanan. Pelayanan publik harus menjamin keamanan bagi pengguna layanan, baik dari segi fisik, data pribadi, maupun kenyamanan psikologis. Prinsip keamanan ini penting untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat saat menerima pelayanan.
7. Tanggung jawab. Setiap petugas pelayanan publik harus menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Ini berarti setiap kesalahan atau kelalaian dalam memberikan layanan harus dipertanggungjawabkan oleh pihak terkait.
8. Kemudahan akses. Pelayanan publik harus dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat, termasuk bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau tinggal di daerah terpencil.
9. Kedisiplinan. Pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan dengan disiplin, baik oleh petugas maupun masyarakat. Disiplin ini mencakup ketepatan waktu, sikap profesional, serta ketaatan pada aturan dan prosedur yang berlaku.
10. Kenyamanan. Pelayanan publik harus memberikan kenyamanan bagi masyarakat, mulai dari lingkungan pelayanan yang bersih hingga sikap ramah dari petugas.

Pandangan lain diutarakan oleh Muhammad Fitri Rahmadana dkk (2020:43) yang mengatakan bahwa “Prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, serta tanggung jawab”. Penjelasan setiap prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan. Prosedur dan mekanisme pelayanan publik harus sederhana agar mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Kesederhanaan ini bertujuan untuk menghindari proses yang berbelit-belit dan memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah dan cepat.
2. Keamanan. Pelayanan publik harus menjamin keamanan bagi pengguna layanan, baik dalam hal perlindungan data pribadi, fisik, maupun kenyamanan emosional. Dengan demikian, masyarakat dapat merasa tenang dan terlindungi selama menggunakan layanan yang diberikan.
3. Kepastian waktu. Pelayanan publik perlu memberikan kepastian mengenai waktu proses setiap layanan, dari awal hingga selesai. Prinsip ini memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan, sehingga dapat membantu mereka dalam merencanakan kegiatan lainnya.
4. Kejelasan. Informasi yang terkait dengan pelayanan publik, seperti persyaratan, biaya, dan prosedur, harus disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami. Kejelasan ini penting untuk menghindari kesalahpahaman serta memastikan bahwa masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya dalam mengakses layanan.

5. Tanggung jawab. Setiap petugas yang memberikan pelayanan publik harus menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disintesis bahwa dalam suatu pelayanan, perlu menerapkan beberapa prinsip utama meliputi kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, kelengkapan sarana dan prasarana serta tanggung jawab.

2.1.3.4. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik merupakan acuan yang digunakan oleh instansi penyelenggara untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memiliki kualitas yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Tunggul Prasodjo (2023:123) “Pelayanan publik tersebut perlu memiliki suatu standar agar dapat memberikan layanan yang konsisten, berkualitas, dan sesuai dengan harapan masyarakat”. Selain itu, standarisasi dalam pelayanan publik memungkinkan adanya kejelasan dalam prosedur, peningkatan efisiensi, serta kepastian bagi pengguna layanan. Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan terdiri atas beberapa hal seperti:

1. Transparansi atau bersifat terbuka dan mudah diakses oleh publik.
2. Akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
3. Kondisional atau sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

4. Partisipatif atau dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.
5. Kesamaan hak atau tidak diskriminatif.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban atau pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain perlu memiliki standar dalam proses pelayanan, layanan publik juga perlu memiliki mutu yang baik. Terkait dengan hal ini, setidaknya dapat dilihat secara kualitatif maupun kuantitatif sebagaimana tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Secara kualitatif, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari:

1. Kesederhanaan. Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, serta tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dan kepastian. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
3. Keamanan. Proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian, hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan. Memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
5. Efisiensi. Pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan layanan.

6. Ekonomis. Hal ini berkaitan dengan pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan yang harus ditetapkan secara wajar.
7. Keadilan. Pelaksanaan pelayanan tidak boleh membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Adapun secara kuantitatif, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, perbulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
3. Ratio perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan dan/atau pujian masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan aspek lainnya.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh jenis layanan yang diberikan, tetapi juga sangat bergantung pada adanya standar pelayanan yang jelas dan penerapan mutu pelayanan yang baik. Standarisasi pelayanan publik meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan

keseimbangan hak serta kewajiban, yang kesemuanya bertujuan untuk memberikan kepastian, keadilan, serta mendorong peran serta masyarakat. Di samping itu, mutu pelayanan publik harus diwujudkan baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

2.2. Kerangka Berpikir

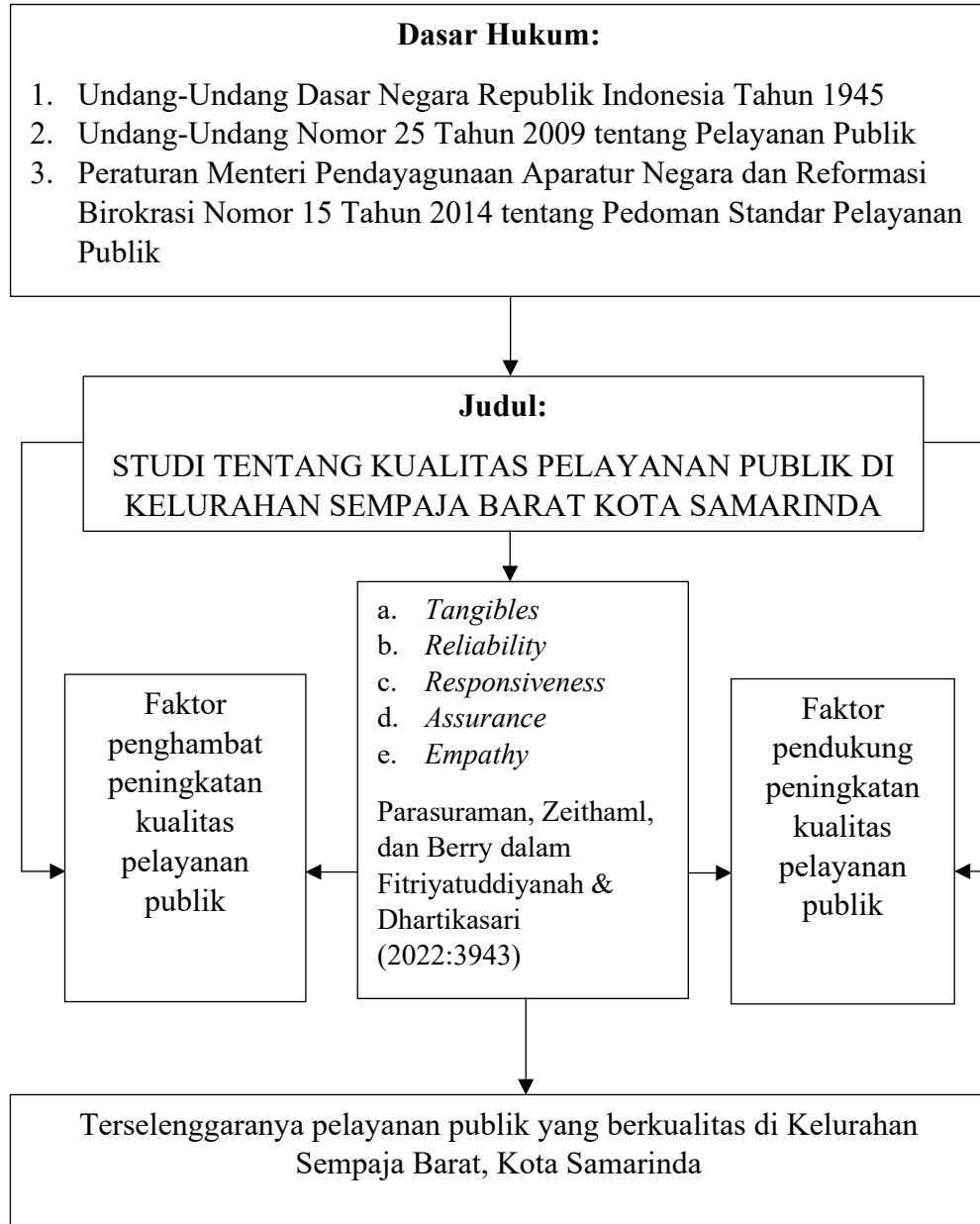
Kerangka berpikir merupakan gambaran alur logis yang digunakan peneliti untuk menjelaskan hubungan antar variabel atau konsep yang diteliti. Oleh karenanya, Kaharuddin (2021:5) mengatakan bahwa kerangka berpikir adalah “Suatu struktur yang merepresentasikan pola logis pemikiran peneliti”. Artinya, kerangka berpikir tidak hanya sekadar gambaran visual, tetapi merupakan susunan logis yang menunjukkan bagaimana peneliti memahami permasalahan, mengaitkan teori-teori yang relevan, serta merumuskan dugaan sementara atau hipotesis yang akan diuji.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:126) kerangka berpikir merupakan “Landasan konseptual dalam penelitian yang menjelaskan alur pemikiran peneliti, mulai dari identifikasi masalah hingga perumusan hipotesis”. Dengan adanya kerangka berpikir, peneliti memiliki pedoman sistematis yang menggambarkan hubungan antara berbagai konsep, teori, dan variabel yang diteliti. Kerangka berpikir juga menjadi gambaran logis yang menunjukkan bagaimana suatu permasalahan dikaji dan dijelaskan berdasarkan teori-teori yang relevan. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan alur berpikirnya secara runtut, mulai dari latar belakang masalah, identifikasi variabel, hingga dugaan sementara yang akan diuji dalam penelitian.

Selain itu, Sugiyono (2020:68) mendefinisikan kerangka berpikir sebagai “Model konseptual yang mengilustrasikan hubungan antarvariabel yang diteliti berdasarkan teori yang ada, dan disajikan dalam bentuk bagan”. Melalui kerangka berpikir tersebut, peneliti dapat menggambarkan keterkaitan logis antara variabel-variabel penelitian secara sistematis dan mudah dipahami. Penyajian kerangka berpikir dalam bentuk bagan tidak hanya mempermudah peneliti dalam memvisualisasikan alur pikir penelitian, tetapi juga membantu pembaca untuk memahami secara cepat hubungan antarvariabel yang akan diuji.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir merupakan susunan atau struktur logis yang merepresentasikan pola pikir peneliti dalam memahami, mengkaji, dan menjelaskan permasalahan penelitian. Kerangka berpikir tidak hanya menggambarkan alur pemikiran secara verbal, tetapi juga dapat disajikan dalam bentuk visual seperti bagan atau skema yang menunjukkan hubungan antara konsep, teori, dan variabel yang diteliti. Kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan panduan waktu yang disusun untuk memastikan seluruh tahapan penelitian dapat terlaksana secara teratur dan efisien. Oleh karenanya, menurut Burhan Bungin (2017:42) “Jadwal penelitian adalah perencanaan waktu yang tersusun secara sistematis untuk mengatur setiap tahapan penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan penelitian”. Penyusunan jadwal penelitian menjadi bagian penting dalam sebuah penelitian karena berfungsi sebagai panduan agar seluruh rangkaian kegiatan penelitian dapat berjalan sesuai rencana dan target waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya jadwal yang sistematis, peneliti dapat meminimalisir kemungkinan kegagalan dalam penyelesaian penelitian.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Suharsimi Arikunto (2018:135) menjelaskan bahwa jadwal penelitian adalah “Suatu rancangan waktu yang disusun secara sistematis untuk mengatur tahapan-tahapan penelitian dari awal hingga akhir”. Penyusunan jadwal penelitian bertujuan agar seluruh proses penelitian dapat berjalan dengan terencana, terukur, dan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Dengan adanya jadwal yang jelas, peneliti dapat mengatur waktu untuk setiap kegiatan, mulai dari persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Sementara itu, Aziz (2018:55) menyebut bahwa jadwal penelitian adalah “Rancangan waktu pelaksanaan penelitian yang mencakup perencanaan,

pelaksanaan, dan evaluasi dari setiap tahap kegiatan penelitian”. Dengan adanya jadwal penelitian, peneliti dapat mengatur waktu secara terstruktur sehingga seluruh proses penelitian dapat berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Jadwal penelitian tidak hanya berisi perkiraan waktu secara keseluruhan, tetapi juga memuat rincian kegiatan mulai dari tahap persiapan seperti studi literatur dan penyusunan instrumen, tahap pelaksanaan seperti pengumpulan data, hingga tahap akhir berupa analisis data dan penyusunan laporan penelitian.

Uraian di atas menunjukkan bahwa jadwal penelitian adalah perencanaan waktu yang sistematis untuk mengatur proses penelitian agar berjalan efektif serta efisien. Terkait dengan jadwal penelitian, peneliti merencanakan melakukannya selama 6 bulan yakni dari bulan Maret hingga Agustus 2025, dengan rincian kegiatan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2025					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Pengajuan judul penelitian						
2	Penyusunan dan revisi proposal						
3	Pengajuan izin penelitian						
4	Penyusunan dan revisi hasil penelitian						
5	Seminar hasil penelitian dan revisi						
6	Pendadaran						

Sumber: diolah peneliti, 2025

3.2. Jenis Penelitian

Pemilihan jenis penelitian merupakan aspek yang penting dalam suatu kajian, karena hal ini berkaitan dengan proses pengumpulan dan analisa data. Terkait dengan hal ini, maka penelitian ini akan menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:291) “Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian

yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memaparkan secara sistematis dan faktual mengenai suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan, tanpa melakukan manipulasi atau intervensi terhadap objek penelitian”. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap realitas sosial, perilaku, atau proses yang sedang berlangsung sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Aziz (2018:164) menyatakan bahwa “Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial, peristiwa, atau gejala yang terjadi secara mendalam, dengan tujuan untuk memahami makna di balik fenomena tersebut”. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau generalisasi temuan, melainkan lebih menitikberatkan pada upaya memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap realitas yang sedang diteliti.

Penelitian ini akan menggunakan jenis deskriptif kualitatif karena pendekatan ini dianggap paling relevan untuk mengkaji dan memahami fenomena pelayanan publik yang terjadi di Kelurahan Sempaja Barat secara mendalam dan komprehensif. Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti dapat menggambarkan kondisi nyata di lapangan, mulai dari proses pelayanan hingga faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tanpa melakukan manipulasi atau intervensi terhadap objek penelitian. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang bersifat deskriptif berupa kata-kata, narasi, atau pernyataan langsung dari masyarakat dan pihak terkait, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih utuh dan kontekstual.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan kegiatan pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sugiyono (2020:150) mnejlaskan bahwa lokasi penelitian merupakan “Tempat atau wilayah spesifik yang dipilih oleh peneliti sebagai objek kajian dalam rangka memperoleh data yang relevan dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian”. Pemilihan lokasi perlu dilakukan secara cermat agar dapat menggambarkan kondisi nyata yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti. Sebab pada dasarnya, lokasi penelitian berperan penting dalam menentukan kualitas dan validitas data yang dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung.

Lokasi penelitian juga menurut Lexy Moleong (2017:27) merujuk pada “Setting atau lingkungan fisik dan sosial tempat proses penelitian dilaksanakan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan”. Lingkungan ini mencakup berbagai kondisi yang dapat memengaruhi pengumpulan data serta interpretasi hasil penelitian. Oleh karena itu, pemilihan lokasi yang tepat sangat penting untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan mendukung tujuan penelitian secara menyeluruh.

Selain itu, Burhan Bungin (2017:7) menambahkan jika “Lokasi penelitian merupakan titik fokus di mana suatu fenomena berlangsung dan menjadi objek kajian utama dalam penelitian”. Lokasi ini menjadi pusat perhatian peneliti untuk mengamati, menganalisis, dan mengumpulkan data yang relevan guna memahami fenomena yang diteliti secara mendalam dan kontekstual. Terkait dengan lokasi

penelitian, peneliti menetapkan akan dilakukan di kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda.

3.4. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional digunakan untuk memberikan penjelasan yang jelas dan terukur mengenai konsep-konsep utama yang digunakan dalam penelitian. Dengan adanya definisi ini, peneliti dapat menetapkan batasan ruang lingkup penelitian sehingga pembahasan tidak melebar dari fokus yang telah ditentukan. Oleh karenanya, menurut Sugiyono (2020:72) definisi konsepsional merupakan “Abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan sekaligus memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian”. Dengan adanya definisi konsepsional, peneliti dapat mengidentifikasi dengan jelas fenomena atau variabel apa saja yang termasuk dalam fokus kajian dan mana yang tidak, sehingga penelitian menjadi lebih terarah.

Definisi konsepsional juga menurut Muhammad Hasan, dkk., (2022:22) adalah “Unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti berdasarkan kajian teori yang telah disintesis”. Definisi ini berfungsi untuk memberikan kejelasan makna terhadap istilah-istilah atau konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian, sehingga tidak terjadi penafsiran yang berbeda antara peneliti dan pembaca. Dengan adanya definisi konsepsional, maka batasan makna dari setiap konsep yang diteliti dapat dipahami secara tepat sesuai dengan landasan teori yang relevan.

Selain itu, Suharsimi Arikunto (2018:49) mengatakan pula bahwa “Definisi konsepsional adalah batasan makna suatu konsep yang digunakan dalam penelitian

untuk memberikan kejelasan mengenai istilah atau variabel yang dikaji”. Definisi ini bersifat teoritis dan didasarkan pada referensi akademik atau literatur yang relevan, sehingga dapat membantu peneliti serta pembaca dalam memahami konteks penelitian secara lebih jelas. Definisi konseptual penelitian ini berdasarkan judul penelitian yang diajukan yakni “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda” adalah kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kemampuan layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, adil, dan transparan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan publik diartikan sebagai seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, seperti pelayanan pembuatan surat-surat keterangan, administrasi kependudukan, dan layanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3.5. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berperan sebagai pusat perhatian yang menjadi dasar dalam penyusunan seluruh rangkaian kegiatan penelitian. Kaharuddin (2021:3) secara umum menyatakan bahwa “Fokus penelitian merupakan aspek atau variabel utama yang menjadi pusat perhatian dalam suatu kajian ilmiah, yang akan dikaji secara mendalam oleh peneliti”. Fokus ini memberikan batasan yang jelas mengenai ruang lingkup pembahasan, sekaligus menetapkan area inti dari permasalahan yang ingin dieksplorasi lebih lanjut. Dengan adanya fokus penelitian, peneliti dapat

mengarahkan proses pengumpulan data dan analisis secara lebih terarah, konsisten, dan relevan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:143) “Fokus penelitian juga merupakan bagian penting dari proses penelitian yang menentukan batasan atau ruang lingkup kajian yang akan dilakukan”. Fokus ini membantu peneliti untuk memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, sehingga pelaksanaan penelitian menjadi lebih terarah dan efisien. Dengan menetapkan fokus yang jelas, peneliti dapat menghindari pembahasan yang terlalu luas atau menyimpang dari tujuan awal, serta memastikan bahwa setiap tahapan penelitian tetap berada dalam koridor yang telah ditentukan.

Selain itu, menurut Sugiyono (2020:201) “Fokus penelitian dipahami pula sebagai pedoman bagi peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data”. Fokus yang telah dirumuskan secara jelas dan spesifik akan memudahkan peneliti dalam menentukan metode yang tepat, memilih sumber data yang relevan, serta menyusun instrumen penelitian yang sesuai. Dengan demikian, fokus penelitian berperan penting dalam menjaga konsistensi dan keterpaduan antara tujuan, rumusan masalah, dan hasil yang ingin dicapai dalam penelitian. Fokus yang tepat juga memungkinkan peneliti untuk menafsirkan data secara lebih tajam dan akurat sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti.

Pada penelitian ini, fokus mengacu pada indikator dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari (2022:3943) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

1. *Tangibles*. Fokus ini mencakup aspek-aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, penampilan staf, dan kondisi peralatan.
2. *Reliability*. Fokus ini mencakup konsistensi layanan yang diberikan.
3. *Responsiveness*. Fokus ini mencakup kesiapan dan kemampuan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan pengguna layanan.
4. *Assurance*. Fokus ini mencakup aspek kepercayaan yang diciptakan oleh penyedia layanan melalui kompetensi, etika, dan keamanan.
5. *Empathy*. Fokus ini mencakup perhatian individual yang diberikan kepada penerima layanan.

3.6. Sumber Data

Sumber data merupakan elemen penting dalam penelitian karena menjadi dasar bagi peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dan akurat. Menurut Zuchri Abdussamad (2021:22) “Sumber data adalah asal atau tempat di mana informasi atau data diperoleh untuk mendukung proses penelitian atau analisis suatu masalah”. Sumber data dapat berupa individu, dokumen, lembaga, atau objek tertentu yang memiliki informasi relevan terhadap fokus kajian. Pemilihan sumber data yang tepat menjadi elemen penting dalam menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti perlu mempertimbangkan kualitas, keakuratan, dan keterkaitan sumber data dengan tujuan penelitian agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:167) “Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi relevan dan valid kepada peneliti, baik berupa orang, dokumen, catatan, maupun lingkungan yang berkaitan dengan objek

penelitian”. Sumber data berperan penting dalam memberikan landasan empiris yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Dalam praktiknya, sumber data dibedakan menjadi dua kategori, yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh langsung dari subjek atau objek penelitian. Sementara itu, sumber data sekunder berasal dari data atau informasi yang telah terdokumentasi sebelumnya.

Selain itu, menurut Burhan Bungin (2017:73) sumber data dipahami pula sebagai “Segala sesuatu yang dapat memberikan informasi yang relevan dan valid kepada peneliti, baik berupa individu, dokumen, catatan, maupun kondisi lingkungan yang berkaitan langsung dengan objek penelitian”. Sumber data memiliki peran strategis dalam memberikan dasar informasi yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian. Berdasarkan asal dan karakteristiknya, sumber data umumnya dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

Atas dasar tersebut, maka pada penelitian ini sumber data digolongkan menjadi 2 yaitu primer dan sekunder.

3.6.1. Data Primer

Pada penelitian ini, data primer akan didapatkan dari proses wawancara yang dilakukan bersama *key* informan dan informan. Menurut Sugiyono (2020:195) *key* informan adalah “Pemberi informasi utama yang memiliki kredibilitas serta informasi yang lengkap, sedangkan informan adalah pemberi informasi tambahan”. Penentuan *key* informan akan dilakukan dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria untuk *key* informan adalah sebagai berikut.

1. Berstatus sebagai Sekretaris Lurah Kelurahan Kelurahan Sempaja Barat.
2. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan dan faktor yang dapat menghambat serta mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Berkenan diwawancara.

Sementara itu, kriteria untuk informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Satff kantor Kelurahan Sempaja Barat dan telah bekerja minimal 5 tahun.
2. Warga Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda dan berdomisili di wilayah tersebut minimal selama 10 tahun terakhir.
3. Pernah mengakses atau menerima pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat, seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan administrasi kependudukan, atau layanan publik lainnya minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir.
4. Khusus untuk masyarakat: tidak memiliki keterkaitan atau hubungan keluarga langsung dengan aparat kelurahan sehingga dapat menjaga objektivitas data.
5. Bersedia menjadi informan dan mampu memberikan informasi secara jujur, terbuka, dan komunikatif.

Key informan serta informan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.2 Key Informan dan Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Saryono, S.Pd	Sekretaris Kelurahan Sempaja Barat	<i>Key informant</i>
2	Nur Fadli	Staff Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 1</i>
3	Wianita Noviyani	Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 2</i>
4	Nurlianto, S.Sos	Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 3</i>
5	Indra	Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 4</i>
6	Afif	Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 5</i>
7	Nur	Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 6</i>
8	Nani Hasni	Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 7</i>
9	Tari	Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat	<i>Informant 8</i>

Sumber: diolah peneliti, 2025

3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya, baik yang berbentuk dokumen, publikasi, laporan resmi, maupun arsip lainnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sugiyono (2020:198) mengatakan bahwa “Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada”. Adapun data sekunder yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini meliputi literatur, penelitian terdahulu, buku, hingga artikel yang selaras dengan tujuan penelitian.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan yang sangat penting dalam penelitian karena menentukan kualitas informasi yang akan dianalisis. Oleh karenanya, menurut Sugiyono (2020:224), teknik pengumpulan data merupakan “Langkah yang paling utama dalam penelitian sebab tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data”. Tanpa data yang akurat dan relevan, sebuah penelitian

tidak akan dapat menjawab rumusan masalah maupun mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus menentukan teknik pengumpulan data yang tepat, sesuai dengan jenis penelitian, karakteristik objek penelitian, serta kondisi lapangan. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data biasanya dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya.

Selaras dengan pendapat tersebut, Aziz (2018:75) menjelaskan bahwa “Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan fokus permasalahan yang diteliti”. Dengan memilih teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang dihimpun benar-benar relevan, valid, dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian.

Sementara itu, Suharsimi Arikunto (2018:195) menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan prosedur sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pengumpulan data harus dilakukan melalui langkah-langkah yang terencana dan terstruktur, bukan secara sembarangan atau asal-asalan. Proses pengumpulan data yang sistematis sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kebutuhan penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Terkait dengan hal ini, maka ada 3 teknik yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.7.1. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang menjadi fokus penelitian. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sugiyono (2020:201) menyebut bahwa “Observasi merupakan teknik pengumpulan data guna mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan responden”. Pada penelitian ini, teknik observasi digunakan untuk menemukan dan/atau mengamati proses pelayanan publik di kantor Kelurahan Sempaja Barat.

3.7.2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dan responden. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sugiyono (2020:208) menyebut bahwa “Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi mupun suatu ide dengan cara tanya jawab”. Pada proses wawancara, narasumber utamanya adalah pegawai dan masyarakat Kelurahan Sempaja Barat. Pada wawancara ini juga, fokus utamanya berkaitan dengan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen, arsip, atau catatan yang relevan dengan topik penelitian. Sugiyono (2020:212) menjelaskan pula bahwa “Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang

ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan”. Pada penelitian ini, teknik dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data transkrip wawancara, profil responden, kantor, serta dokumen lain yang relevan

3.8. Analisis Data

Analisis data merupakan langkah penting dalam penelitian untuk mengolah data yang telah dikumpulkan menjadi informasi yang bermakna. Menurut Sugiyono (2020:234-235) juga “Teknik analisis data dipahami sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penelitian”. Proses ini dilakukan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori tertentu, menjabarkan data ke dalam unit-unit informasi yang lebih kecil, melakukan sintesis terhadap temuan, serta menyusunnya ke dalam pola yang logis dan bermakna. Langkah selanjutnya adalah memilih informasi mana yang penting, relevan, dan layak untuk dikaji lebih lanjut. Teknik ini juga mencakup proses membuat kesimpulan berdasarkan interpretasi terhadap data yang telah dianalisis.

Zuchri Abdussamad (2021:89) menjelaskan pula bahwa “Teknik analisis data merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menyajikan data menjadi informasi yang bernilai”. Proses ini dilakukan secara terstruktur agar data yang diperoleh dari lapangan dapat memberikan makna dan jawaban atas rumusan masalah penelitian. Teknik ini tidak hanya berfokus pada pemrosesan data secara teknis, tetapi juga mencakup pemahaman mendalam terhadap makna data yang telah dikumpulkan.

Sementara itu, Aziz (2018:176) menjelaskan bahwa “Teknik analisis data merupakan proses mengolah, mengorganisir, dan menafsirkan data yang telah

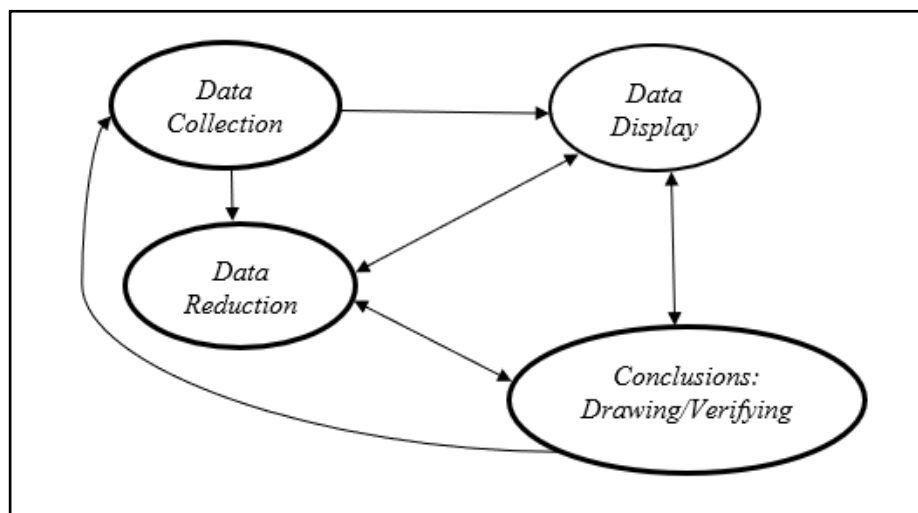
dikumpulkan, sehingga menghasilkan temuan yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa analisis data menjadi tahap yang sangat krusial dalam sebuah penelitian, karena melalui proses inilah data mentah yang telah dikumpulkan diubah menjadi informasi yang bermakna. Tanpa analisis data yang tepat dan sistematis, data yang telah dikumpulkan tidak akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan penelitian.

Berdasarkan pada keterangan di atas, maka pada penelitian ini analisis akan bersifat kualitatif dengan model interaktif sesuai dengan yang dikembangkan oleh Mill & Huberman dalam Sugiyono (2020:236) meliputi “Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Pengumpulan data. Tahap ini adalah tahap menghimpun informasi yang relevan dengan fokus penelitian melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap pertama ini, data terkumpul berupa kata-kata, narasi, dan/atau catatan lapangan yang bersifat kualitatif dan akan menjadi bahan utama dalam proses analisis.
2. Reduksi data. Tahap ini adalah proses dimana data dari tahap pertama diseleksi, disederhanakan, serta difokuskan. Pada tahap ini juga, peneliti memilah data yang relevan, membuang data yang tidak sesuai, serta mengorganisir data agar lebih mudah dipahami dan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

3. Penyajian data. Tahap ini adalah proses di mana data yang telah direduksi disusun dalam bentuk yang sistematis agar memudahkan peneliti dalam memahami keseluruhan informasi. Penyajian data ini akan berupa narasi, bagan/gambar, serta tabel.
4. Penarikan kesimpulan. Tahap ini adalah proses penafsiran data untuk memperoleh kesimpulan atas suatu permasalahan. Selain itu, tahap ini disajikan pada bab 5 bagian penutup.

Gambar 3.1
Model Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:236)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Objek Penelitian

4.1.1. Profil Umum Kelurahan Sempaja Barat

Kelurahan Sempaja Barat merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Kelurahan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2014, sebagai hasil pemekaran dari Kelurahan Sempaja Selatan. Letaknya strategis karena berbatasan dengan Kelurahan Sempaja Utara di bagian utara, Kelurahan Gunung Kelua, Samarinda Ulu di bagian selatan dan barat, serta Kelurahan Sempaja Timur di bagian timur. Dengan luas wilayah yang sebagian besar berupa pemukiman dan kawasan perdagangan, Sempaja Barat menjadi salah satu daerah berkembang di Kota Samarinda. Selain itu, pertumbuhan penduduk yang terus meningkat juga mendorong pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik di wilayah ini.

Lebih lanjut, ditinjau dari segi sosial ekonomi, mayoritas penduduk Sempaja Barat bermata pencaharian di sektor perdagangan, jasa, dan sebagian bekerja sebagai pegawai negeri maupun swasta. Kelurahan ini juga memiliki beberapa kelompok masyarakat yang aktif dalam kegiatan sosial, budaya, dan keagamaan. Upaya pengembangan ekonomi kreatif seperti UMKM juga semakin ditingkatkan guna mendukung kesejahteraan warga. Selain itu, kegiatan gotong royong, kerja bakti lingkungan, dan program pemberdayaan PKK menjadi bagian penting dalam menjaga keharmonisan sosial di masyarakat. Kondisi geografis yang relatif datar

membuat wilayah ini minim risiko bencana besar seperti longsor, meskipun potensi banjir di musim hujan tetap menjadi perhatian serius bagi pemerintah setempat.

4.1.2. Tugas dan Fungsi Kelurahan Sempaja Barat

Kelurahan Sempaja Barat bertugas sebagai organisasi perangkat daerah yang berada di wilayah Kecamatan Samarinda Utara, menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan sesuai amanah Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2014. Tugas ini dilaksanakan oleh lurah secara koordinatif dengan camat dan instansi vertikal untuk menjamin efisiensi dan akuntabilitas. Kelurahan juga melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Wali Kota sesuai kebutuhan wilayah, seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha kecil, serta pelayanan publik lainnya. Selain memiliki tugas, Kelurahan Sempaja Barat juga memiliki beberapa fungsi utama berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2014, yaitu:

1. Membina dan memfasilitasi lembaga kemasyarakatan (RT/RW, PKK, Karang Taruna) untuk mendorong partisipasi warga dalam pembangunan lokal.
2. Menyediakan layanan administrasi publik, seperti KTP-el, KIA, surat pengantar, dan layanan informasi masyarakat lainnya di tingkat kelurahan.
3. Membina dan menjaga ketentraman serta ketertiban umum di wilayahnya, termasuk pengawasan sosial dan penyelesaian konflik lokal.
4. Menyelenggarakan pemeliharaan fasilitas umum seperti jalan lingkungan, taman, dan prasarana pelayanan masyarakat lainnya.

5. Menyusun dan menyampaikan laporan kegiatan pemerintahan, pemberdayaan, dan pelayanan secara berkala dan tepat waktu kepada Wali Kota melalui Camat, sebagai bagian dari sistem akuntabilitas.
6. Mendorong dan melaksanakan program kebersihan dan lingkungan hidup, bekerjasama dengan warga dan instansi lain dalam menjaga kebersihan lingkungan kelurahan.
7. Mengkoordinasikan pelaksanaan pembangunan di tingkat kelurahan, termasuk program fisik maupun non-fisik, agar selaras dengan perencanaan kecamatan dan kota.

4.1.3. Visi dan Misi Kelurahan Sempaja Barat

Kelurahan Sempaja Barat memiliki visi utama yaitu “Menyelenggarakan pelayanan kelurahan yang prima dengan aparat kelurahan yang profesional dalam membantu partisipasi masyarakat aktif dan mandiri”. Visi tersebut didukung oleh beberapa misi utama yaitu:

1. Meningkatkan peran serta masyarakat di lingkungan kelurahan dalam mengelola program pembangunan.
2. Mengoptimalkan sistem dan tata laksana pelayanan kelurahan yang cepat, ramah, mudah, tepat dan sesuai prosedur.
3. Meningkatkan kualitas aparat kelurahan melalui pembinaan sumber daya manusia yang memiliki semangat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memiliki loyalitas yang tinggi.

4. Meningkatkan pelayanan di kelurahan dengan sistem prosedural agar masyarakat dapat melaksanakan pembangunan di wilayah Kelurahan Sempaja Barat.

Melalui visi dan misi tersebut, Kelurahan Sempaja Barat berkomitmen untuk menjadi pelayan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan program pembangunan berbasis partisipasi warga menjadi prioritas utama sehingga setiap kebijakan yang diambil dapat sesuai dengan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Dengan tata kelola pelayanan yang cepat, ramah, mudah, dan tepat prosedur, diharapkan tercipta kepuasan masyarakat dalam setiap layanan administrasi dan pembangunan. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya aparatur kelurahan melalui pelatihan dan pembinaan menjadi fokus agar aparat memiliki kompetensi, dedikasi, dan integritas yang tinggi.

4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian

4.2.1. *Tangibles*

Tangibles merupakan aspek yang melekat pada pelayanan meliputi fasilitas, penampilan staf, dan kondisi peralatan. Terkait dengan hal tersebut, hasil analisa menemukan jika fasilitas sarana dan prasarana telah cukup memadai, dimana hal ini ditandai dengan tersedianya ruang pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman bagi masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Selain itu, peralatan pendukung seperti komputer, printer, serta perangkat komunikasi telah berfungsi dengan baik sehingga proses pelayanan dapat dilakukan. Penampilan staf juga menunjukkan kesan yang cukup profesional, dengan

berpakaian rapi dan menggunakan tanda pengenal resmi sehingga mudah dikenali oleh masyarakat.

Pernyataan ini setidaknya dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di kantor kelurahan saat ini? “Untuk sarana dan prasarana cukup memadai, meskipun jika dilihat dari waktu operasi masih sangat baru yakni 2022” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap penampilan staf/pegawai saat memberikan pelayanan? “Untuk pelayanan saya kira sudah cukup baik, meskipun di tengah berbagai keterbatasan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pandangan yang sama diutarakan oleh Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di kantor kelurahan saat ini? “Sarana dan prasarana di kantor kelurahan sudah cukup lengkap dan layak digunakan, sehingga mampu menunjang berbagai pelayanan yang ada” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap penampilan staf/pegawai saat memberikan pelayanan? “Penampilan pegawai saat memberikan pelayanan sudah baik dan rapi, mereka menunjukkan sikap profesional saat bertugas dan menjaga etika pelayanan kepada masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Selain itu, Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat juga menyampaikan sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di kantor kelurahan saat ini? “Sarana dan prasarana yang ada cukup memadai untuk mendukung pelayanan, walaupun masih ada beberapa peralatan yang memerlukan pembaruan agar kinerja lebih optimal” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap penampilan staf/pegawai saat memberikan pelayanan? “Penampilan pegawai sudah rapi, sopan, dan mencerminkan profesionalisme. Hal ini membuat masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat menyampaikan pula sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di kantor kelurahan saat ini? “Sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk mendukung operasional, meskipun ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan kualitasnya” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap penampilan staf/pegawai saat memberikan pelayanan? “Penampilan pegawai sudah menunjukkan profesionalitas dengan pakaian rapi dan perilaku sopan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Dari keterangan di atas, dapat dipahami bahwa kondisi sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Sempaja Barat telah memenuhi standar pelayanan publik yang baik. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman dan peralatan yang memadai memungkinkan proses administrasi berjalan lancar dan efisien. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah kelurahan untuk memberikan pelayanan yang prima, meskipun dukungan fasilitas perlu terus ditingkatkan karena operasional kantor baru dimulai pada tahun 2022. Oleh karenanya, terkait dengan fasilitas ini, analisa yang dilakukan menemukan bahwa meskipun alat pendukung seperti komputer hingga printer telah tersedia, keadaanya belum memadai secara penuh.

Keterangan demikian sejalan dengan pernyataan Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah menurut Anda fasilitas yang ada sudah memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat? “Belum memadai, karena setiap pegawai harus memiliki alat masing-masing seperti 1 komputer hanya dipegang oleh satu orang” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat yang sama diutarakan oleh Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah menurut Anda fasilitas yang ada sudah memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat? “Jika dikatakan lengkap semua dan memadai tidak juga, masih ada beberapa yang perlu dipenuhi. Tapi untuk sementara hal ini masih bisa mendukung kita dalam bekerja melayani masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah menurut Anda fasilitas yang ada sudah memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat? “Sebagian besar fasilitas sudah memadai, tetapi masih ada kekurangan seperti ketersediaan komputer dan perangkat pendukung yang belum merata di setiap bagian” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Apakah menurut Anda fasilitas yang ada sudah memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat? “Sebagian besar sudah memadai, namun diperlukan perawatan dan penggantian berkala agar tidak menghambat pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Kondisi kantor yang masih banyak perlu perbaikan, khususnya dalam hal fasilitas tidak serta merta mendapatkan pandangan negatif dari masyarakat. Dinyatakan demikian karena berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada masyarakat, mereka menilai bahwa pelayanan yang berikan telah cukup baik dan fasilitas yang ada terus dibenahi dan dinilai untuk saat ini telah cukup lengkap. Selain itu, penampilan staf/pegawai dinilai telah rapi dan profesional saat memberikan pelayanan, sehingga mampu memberikan kesan positif terhadap kinerja pegawai kelurahan. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan wawancara bersama Indra sebagai berikut.

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi fasilitas di kantor kelurahan? “Menurut saya fasilitas di kantor kelurahan sudah cukup baik. Ruang tunggu nya bersih, kursi tersedia cukup, dan ada papan informasi yang membantu” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Menurut Anda, apakah penampilan staf/pegawai sudah rapi dan profesional saat memberikan pelayanan? “Iya, pegawainya terlihat rapi, menggunakan seragam resmi, dan terlihat profesional saat melayani” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Pandangan yang sama diutarakan oleh Afif dengan hasil wawancara sebagai berikut.

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi fasilitas di kantor kelurahan? “Fasilitasnya cukup lengkap, ada komputer, ruang tunggu, dan papan informasi” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Menurut Anda, apakah penampilan staf/pegawai sudah rapi dan profesional saat memberikan pelayanan? “Pegawainya berpakaian rapi, sopan, dan terlihat profesional dalam bekerja” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Nur juga mengatakan pendapat yang sama, dengan hasil wawancara sebagai berikut.

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi fasilitas di kantor kelurahan? “Menurut saya cukup modern, sudah menggunakan teknologi seperti antrian digital, meskipun tempat duduknya terbatas” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Menurut Anda, apakah penampilan staf/pegawai sudah rapi dan profesional saat memberikan pelayanan? “Iya, pegawai terlihat berseragam rapi dan profesional” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Nani Hasni menyatakan pendapat yang sama dengan hasil sebagai berikut.

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi fasilitas di kantor kelurahan? “Menurut saya cukup modern, karena sudah menggunakan teknologi seperti antrian digital. Namun, fasilitas tempat duduk bagi masyarakat masih terbatas” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Menurut Anda, apakah penampilan staf/pegawai sudah rapi dan profesional saat memberikan pelayanan? “Iya, pegawai terlihat berseragam rapi, berpenampilan profesional, dan tetap menjaga etika saat memberikan pelayanan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Keterangan yang sama dikatakan oleh Tari dengan hasil jawaban sebagai berikut.

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi fasilitas di kantor kelurahan? “Fasilitasnya sudah baik dan memadai untuk pelayanan, apalagi dengan adanya sistem antrian digital yang memudahkan masyarakat” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Menurut Anda, apakah penampilan staf/pegawai sudah rapi dan profesional saat memberikan pelayanan? “Penampilan staf sudah rapi dan sesuai seragam yang ditentukan. Mereka juga menunjukkan sikap profesional dan ramah kepada masyarakat” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat ditinjau dari aspek *tangibles* dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya sarana dan prasarana dasar seperti ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, perangkat pendukung kerja berupa komputer dan printer, serta papan informasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Meskipun terdapat beberapa keterbatasan, seperti jumlah perangkat yang belum sepenuhnya ideal dan keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu, kondisi ini tidak menimbulkan persepsi negatif yang signifikan dari masyarakat. Selain itu, penampilan staf/pegawai yang rapi, profesional, dan beretika menjadi faktor penting yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

4.2.2. Reliability

Reliability merupakan aspek yang berfokus pada konsistensi layanan yang diberikan. Pada aspek ini, Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat menyatakanya sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan untuk memastikan layanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan? “Untuk ini, kita

mengikuti aturan yang sudah ada sehingga tidak menciptakan SOP sendiri. Salah satu SOP yang kami implementasikan itu dari aturan Perwali Kota Samarinda” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

2. Sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai janji atau ketentuan waktu yang telah ditetapkan? “Terkait waktu ini memang ada di SOP. Sehingga, untuk pelayanan memang terus kita percepat. Salah satu contoh percepatan ini yakni dilakukan dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE)” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
3. Bagaimana upaya kelurahan dalam menjaga keakuratan dan kejelasan informasi layanan kepada masyarakat? “Kami di dalam pelayanan selalu menampilkan informasi yang jelas, tepat dan akurat. Tujuannya, agar informasi yang sampai ke masyarakat juga akurat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat juga mengatakan serupa dalam wawancaranya, yakni sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan untuk memastikan layanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan? “Kami menerapkan prosedur sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah sehingga pelayanan dapat dilakukan secara konsisten dan sesuai aturan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai janji atau ketentuan waktu yang telah ditetapkan? “Pegawai dapat memberikan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan karena adanya panduan SOP dan penggunaan teknologi seperti TTE yang mempercepat proses pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
3. Bagaimana upaya kelurahan dalam menjaga keakuratan dan kejelasan informasi layanan kepada masyarakat? “Kami menyajikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses baik melalui papan informasi maupun media digital sehingga masyarakat bisa mengetahui dengan tepat persyaratan dan prosedur pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan untuk memastikan layanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan? “Kami mengikuti SOP resmi dari pemerintah daerah, memastikan setiap proses berjalan sesuai aturan yang berlaku” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai janji atau ketentuan waktu yang telah ditetapkan? “Pelayanan selalu diupayakan

tepat waktu, didukung dengan penggunaan teknologi seperti TTE yang mempercepat proses” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

3. Bagaimana upaya kelurahan dalam menjaga keakuratan dan kejelasan informasi layanan kepada masyarakat? “Informasi layanan selalu disampaikan secara jelas melalui papan pengumuman, media sosial kelurahan, dan penjelasan langsung kepada masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan untuk memastikan layanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan? “Kami melaksanakan prosedur sesuai SOP yang telah ditetapkan, sehingga kualitas dan ketepatan layanan dapat terjaga” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai janji atau ketentuan waktu yang telah ditetapkan? “Umumnya pelayanan selesai sesuai jadwal berkat penerapan teknologi dan manajemen waktu yang baik” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
3. Bagaimana upaya kelurahan dalam menjaga keakuratan dan kejelasan informasi layanan kepada masyarakat? “Informasi selalu diperbarui secara berkala melalui media informasi di kantor dan media online resmi kelurahan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Keandalan pelayanan yang berusaha diberikan oleh pihak kelurahan pada masyarakat Sempaja Barat juga mendapat tanggapan yang cukup baik. Dinyatakan demikian karena layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan serta informasi yang berikan jelas serta akurat. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan wawancara bersama Indra sebagai berikut.

1. Apakah layanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan? “Ya, pelayanan sesuai jadwal. Saya mengurus surat keterangan domisili dan selesai sesuai waktu yang dijanjikan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi atau persyaratan pelayanan dari pihak kelurahan? “Informasinya cukup jelas, ada daftar persyaratan di papan pengumuman dan petugas juga menjelaskan dengan baik” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Hal yang sama diutarakan oleh Afif dalam hasil wawancaranya sebagai berikut.

1. Apakah layanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan? “Ya, saya mengurus KTP elektronik dan pelayanannya sesuai waktu yang ditentukan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi atau persyaratan pelayanan dari pihak kelurahan? “Informasi jelas, ada brosur dan papan informasi yang memudahkan warga” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Begitu pula menurut Nur yang dalam hasil wawancaranya mengungkapkan sebagai berikut.

1. Apakah layanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan? “Sesuai, bahkan lebih cepat dari waktu yang diperkirakan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi atau persyaratan pelayanan dari pihak kelurahan? “Sangat jelas, saya bisa lihat informasinya dari media sosial kelurahan juga” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Nani Hasni menyatakan pendapat yang sama dengan hasil sebagai berikut.

1. Apakah layanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan? “Sesuai, bahkan prosesnya lebih cepat dari waktu yang diperkirakan sehingga saya merasa puas dengan pelayanannya” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi atau persyaratan pelayanan dari pihak kelurahan? “Sangat jelas, karena informasi dapat diakses dengan mudah, termasuk melalui media sosial resmi kelurahan yang selalu diperbarui” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Keterangan yang sama dikatakan oleh Tari dengan hasil jawaban sebagai berikut.

1. Apakah layanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan? “Pelayanan sudah sesuai prosedur dan selesai lebih cepat dari estimasi, sehingga tidak perlu menunggu lama” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi atau persyaratan pelayanan dari pihak kelurahan? “Informasinya mudah dipahami dan

lengkap, saya juga bisa memeriksanya melalui media sosial kelurahan sebelum datang” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat ditinjau dari aspek *reliability* telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan penerapan prosedur pelayanan yang jelas dan konsisten. Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan dapat terjaga berkat adanya pemanfaatan teknologi, khususnya penerapan TTE yang mempersingkat proses pengesahan dokumen. Kejelasan dan keakuratan informasi juga menjadi perhatian penting, dimana pihak kelurahan menyediakan papan pengumuman, brosur, serta memanfaatkan media digital seperti media sosial untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.

4.2.3. Responsiveness

Responsiveness mengacu pada kesiapan dan kemampuan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan pengguna layanan. Terkait dengan hal ini, hasil analisis menemukan bahwa pegawai Kelurahan Sempaja Barat telah memiliki kesiapan dalam merespon kebutuhan atau keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Petugas pelayanan terlihat sigap dalam memberikan penjelasan terkait prosedur administrasi, serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi dokumen. Kecepatan respons juga terlihat dalam proses penanganan aduan yang disampaikan baik secara langsung di kantor kelurahan maupun melalui media komunikasi seperti telepon dan media sosial resmi kelurahan.

Penerapan teknologi informasi turut memperkuat kemampuan pegawai untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan warga secara *real time*. Keterangan demikian

dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan atau keluhan masyarakat? “Kita sudah memiliki wadah akan hal ini, baik secara lisan maupun tertulis. Oleh karenanya, saat ada keluhan dari masyarakat tentang pegawai kita bisa langsung tindak lanjuti” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Seberapa cepat layanan diberikan ketika masyarakat mengajukan permohonan atau membutuhkan bantuan? “Sesuai dengan kelengkapan data dan persyaratan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan atau keluhan masyarakat? “Pegawai selalu siap merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat, baik secara langsung maupun melalui sarana pengaduan yang telah disediakan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Seberapa cepat layanan diberikan ketika masyarakat mengajukan permohonan atau membutuhkan bantuan? “Proses layanan dilakukan segera setelah persyaratan lengkap, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan atau keluhan masyarakat? “Pegawai siap merespons kebutuhan dan keluhan secara langsung maupun melalui saluran pengaduan resmi” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Seberapa cepat layanan diberikan ketika masyarakat mengajukan permohonan atau membutuhkan bantuan? “Pelayanan segera diproses setelah berkas dan persyaratan dinyatakan lengkap” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Bagaimana kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan atau keluhan masyarakat? “Pegawai selalu siap merespons dengan cepat baik untuk kebutuhan administrasi maupun penanganan ketertiban lingkungan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Seberapa cepat layanan diberikan ketika masyarakat mengajukan permohonan atau membutuhkan bantuan? “Pelayanan diberikan segera setelah berkas dinyatakan lengkap, bahkan untuk kondisi darurat bisa diprioritaskan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Selain itu, peneliti menemukan bahwa di Kelurahan Sempaja Barat telah tersedia mekanisme khusus untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan atau saran dari masyarakat. Mekanisme ini diwujudkan melalui penyediaan kotak saran di area pelayanan, nomor layanan pengaduan yang dapat dihubungi langsung, serta pemanfaatan media sosial resmi kelurahan sebagai kanal komunikasi publik. Adanya mekanisme ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, masukan, maupun kritik secara mudah dan cepat, baik secara langsung maupun daring. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah ada mekanisme khusus untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan atau saran dari masyarakat? “Ya tentu ada mekanisme khusus. Mulai dari mediasi hingga proses penyelesaian masalah” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Keterangan serupa diutarakan oleh Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah ada mekanisme khusus untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan atau saran dari masyarakat? “Ya, ada mekanisme resmi yang meliputi pencatatan, mediasi, hingga tindak lanjut penyelesaian masalah agar keluhan masyarakat dapat segera teratasi” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah ada mekanisme khusus untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan atau saran dari masyarakat? “Ada, mulai dari pencatatan, verifikasi, mediasi, hingga tindak lanjut penyelesaian masalah” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Apakah ada mekanisme khusus untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan atau saran dari masyarakat? “Ada mekanisme tertulis mulai dari penerimaan laporan, pencatatan, verifikasi, hingga tindak lanjut sesuai prosedur” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Terkait dengan *responsiveness*, masyarakat menilai bahwa staf/pegawai kelurahan cepat tanggap terhadap kebutuhan atau pertanyaan dari masyarakat. Selain itu, jika menyampaikan keluhan atau saran, respon kelurahan juga cukup baik dan cepat ditanggapi. Keterangan ini dapat dibuktikan dengan keterangan dari Indra selaku masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Sejauh mana staf/pegawai kelurahan cepat tanggap terhadap kebutuhan atau pertanyaan Anda? “Mereka tanggap, langsung melayani ketika saya bertanya tanpa harus menunggu lama” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Jika Anda pernah menyampaikan keluhan atau saran, bagaimana respon kelurahan? “Saya pernah memberi masukan tentang kursi tambahan di ruang tunggu dan mereka menanggapi dengan baik, katanya akan dipertimbangkan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Hasil yang sama diuraikan oleh Afif, dengan keterangan wawancara sebagai berikut.

1. Sejauh mana staf/pegawai kelurahan cepat tanggap terhadap kebutuhan atau pertanyaan Anda? “Mereka langsung merespons pertanyaan saya

tentang prosedur dan membantu sampai selesai” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

2. Jika Anda pernah menyampaikan keluhan atau saran, bagaimana respon kelurahan? “Saya pernah mengeluh soal parkir yang sempit, mereka mencatat masukan saya dan bilang akan dibahas dan diperbaiki” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Begitu pula menurut Nur selaku masyarakat yang memberikan pernyataan sebagai berikut.

1. Sejauh mana staf/pegawai kelurahan cepat tanggap terhadap kebutuhan atau pertanyaan Anda? “Sangat cepat, saya tidak menunggu lama ketika bertanya tentang legalisir dokumen” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Jika Anda pernah menyampaikan keluhan atau saran, bagaimana respon kelurahan? “Saya pernah saran soal aksesibilitas untuk difabel, langsung dicatat dan ditanggapi serius” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Nani Hasni menyatakan pendapat yang sama dengan hasil sebagai berikut.

1. Sejauh mana staf/pegawai kelurahan cepat tanggap terhadap kebutuhan atau pertanyaan Anda? “Pegawai kelurahan merespons dengan sigap, begitu saya mengajukan pertanyaan tentang legalisir dokumen langsung diberikan penjelasan tanpa menunggu” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Jika Anda pernah menyampaikan keluhan atau saran, bagaimana respon kelurahan? “Saran saya mengenai peningkatan akses bagi penyandang disabilitas segera ditanggapi, dicatat, dan dibahas oleh pihak kelurahan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Keterangan yang sama dikatakan oleh Tari dengan hasil jawaban sebagai berikut.

1. Sejauh mana staf/pegawai kelurahan cepat tanggap terhadap kebutuhan atau pertanyaan Anda? “Pelayanan yang saya terima sangat responsif, proses mendapatkan informasi tentang legalisir dokumen berjalan cepat dan tidak memakan waktu lama” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Jika Anda pernah menyampaikan keluhan atau saran, bagaimana respon kelurahan? “Ketika saya memberi masukan terkait fasilitas difabel, pihak kelurahan menunjukkan perhatian dengan segera mempertimbangkannya untuk perbaikan layanan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat ditinjau dari aspek *responsiveness* sudah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kesiapan pegawai dalam merespons berbagai kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat, melalui mekanisme resmi seperti kotak saran, nomor pengaduan, dan media sosial kelurahan. Pegawai juga dinilai sigap dalam memberikan penjelasan serta memberikan tanggapan positif terhadap setiap masukan yang disampaikan. Temuan dari masyarakat penerima layanan memperkuat hal ini, di mana sebagian besar menyatakan bahwa pertanyaan, keluhan, dan saran yang diajukan ditanggapi dengan baik dan cepat, bahkan beberapa di antaranya langsung ditindaklanjuti.

4.2.4. Assurance

Assurance mengacu pada aspek kepercayaan yang diciptakan oleh penyedia layanan melalui kompetensi, etika, dan keamanan. Terkait dengan hal ini, hasil temuan menunjukkan bahwa untuk menciptakan jaminan dan kepercayaan, pegawai diberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dalam upaya untuk menciptakan rasa aman, pihak kelurahan mengupayakan sarana dan prasana yang memadai serta memberikan pelayanan yang maksimal, tidak berbelit, dan cepat, di samping memberikan pelayanan secara transparan serta ramah. Keterangan ini dapat dibuktikan dengan keterangan hasil wawancara dari Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kelurahan memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan? “Kami dari kelurahan selalu menyertakan pegawai untuk mengikuti pelatihan, terutama untuk para admin digital” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

2. Apa langkah yang dilakukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administratif? “Pertama, kita mengupayakan sarana dan prasana yang memadai. Kedua, kita memberikan pelayanan yang maksimal, tidak berbelit, dan cepat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat yang sama dinyatakan oleh Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kelurahan memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan? “Pegawai secara rutin mengikuti pelatihan dan pembinaan yang diselenggarakan pemerintah agar kompetensinya selalu meningkat, terutama di bidang pelayanan publik dan teknologi digital” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Apa langkah yang dilakukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administratif? “Kami menyediakan sarana pelayanan yang nyaman, menjaga keamanan dokumen masyarakat, dan memberikan pelayanan secara transparan serta ramah agar masyarakat merasa aman” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana kelurahan memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan? “Pegawai rutin mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis, khususnya di bidang pelayanan publik dan teknologi informasi” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Apa langkah yang dilakukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administratif? “Kami menjaga keamanan dokumen, memberikan pelayanan transparan, dan menciptakan suasana ramah di ruang pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Bagaimana kelurahan memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan? “Melalui pelatihan berkelanjutan dan pembinaan rutin agar pegawai selalu mengikuti perkembangan kebijakan dan teknologi” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

2. Apa langkah yang dilakukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administratif? “Memberikan pelayanan yang tertib, cepat, dan menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Etika pelayanan yang diberikan juga terbilang cukup baik, sebab dalam hal ini telah ditetapkan maklumat pelayanan yang menjadi komitmen bagi seluruh aparatur Kelurahan Sempaja Barat. Maklumat ini berisi pernyataan kesanggupan untuk memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, bersikap ramah, sopan, dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Keterangan ini dapat dibuktikan dengan keterangan hasil wawancara dari Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Sejauh mana etika pelayanan diterapkan oleh pegawai di lingkungan kelurahan? “Kami ada namanya maklumat pelayanan. Saya rasa, seluruh poin dalam maklumat selalu berusaha diterapkan oleh para pegawai” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Keterangan yang sama dinyatakan oleh Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Sejauh mana etika pelayanan diterapkan oleh pegawai di lingkungan kelurahan? “Etika pelayanan diterapkan dengan baik melalui penerapan maklumat pelayanan, budaya sopan santun, serta sikap ramah kepada seluruh masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Sejauh mana etika pelayanan diterapkan oleh pegawai di lingkungan kelurahan? “Etika pelayanan diterapkan melalui sikap ramah, sopan, dan sesuai maklumat pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Sejauh mana etika pelayanan diterapkan oleh pegawai di lingkungan kelurahan? “Etika pelayanan diterapkan secara konsisten dengan sikap ramah, sopan santun, dan tanggung jawab” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Hal ini pada akhirnya berdampak pada kesan positif yang diberikan oleh masyarakat. Sebab, masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pegawai kelurahan dalam melayani. Selain itu, masyarakat juga merasa aman dan nyaman saat berada di kantor kelurahan. Keterangan ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Indra sebagai berikut.

1. Apakah Anda merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pegawai kelurahan dalam melayani? “Iya, saya percaya karena mereka terlihat paham prosedur dan membantu dengan jelas” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan saat berada di kantor kelurahan? “Nyaman dan aman, ada petugas keamanan dan ruangan tertata rapi” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Keterangan yang sama diutarakan oleh Afif sebagai berikut.

1. Apakah Anda merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pegawai kelurahan dalam melayani? “Iya, saya yakin karena mereka memberi arahan dengan jelas dan sigap saat ada kesalahan dokumen” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan saat berada di kantor kelurahan? “Aman, ada petugas yang mengatur parkir dan suasananya cukup nyaman untuk menunggu” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Begitu pula menurut Nur yang dalam keterangan wawancaranya mengatakan sebagai berikut.

1. Apakah Anda merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pegawai kelurahan dalam melayani? “Sangat yakin, mereka terlihat menguasai sistem digital dan proses pelayanan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan saat berada di kantor kelurahan? “Nyaman, bersih, dan aman karena ada CCTV dan petugas keamanan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Nani Hasni menyatakan pendapat yang sama dengan hasil sebagai berikut.

1. Apakah Anda merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pegawai kelurahan dalam melayani? “Saya percaya penuh pada pegawai kelurahan karena mereka terlihat mahir mengoperasikan sistem digital dan memahami alur pelayanan dengan baik” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan saat berada di kantor kelurahan? “Suasana di kantor terasa aman dan tertata rapi, ditambah dengan adanya kamera pengawas dan petugas keamanan yang selalu siaga” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Keterangan yang sama dikatakan oleh Tari dengan hasil jawaban sebagai berikut.

1. Apakah Anda merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pegawai kelurahan dalam melayani? “Saya merasa tenang dilayani oleh pegawai kelurahan karena mereka kompeten, sigap, dan menguasai teknologi pendukung pelayanan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan saat berada di kantor kelurahan? “Kantornya bersih, tertib, dan membuat nyaman. Sistem keamanan cukup terjaga dengan adanya CCTV serta pengawasan langsung dari petugas” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat ditinjau dari aspek *assurance* telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya upaya peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan yang rutin diselenggarakan, khususnya yang terkait dengan layanan publik dan pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, kelurahan juga mengutamakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dengan menyediakan sarana prasarana pendukung, menjaga keamanan dokumen, serta menerapkan tata ruang pelayanan yang tertata dan kondusif. Transparansi dalam proses pelayanan serta keramahan petugas turut menjadi faktor penting yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

4.2.5. *Empathy*

Empathy berkaitan dengan kepedulian pelayanan. Pada aspek ini, *empathy* dicari berdasarkan pada perhatian pelayanan, pemberian prioritas pada kelompok rentan, serta upaya pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat. Hasil analisa yang telah dilakukan menemukan jika dalam konteks perhatian pelayanan, salah satu cara yang telah dilakukan adalah dengan 3S yakni salam, senyum, dan sapa. Implementasinya, dilakukan dengan bertanya kepada masyarakat apa yang dibutuhkan, perlu data/informasi seperti apa, serta apa bantuan yang dibutuhkan. Selain itu, upaya pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat dilakukan secara digital dengan tujuan mempermudah proses pelayanan serta menyesuaikan dengan kebutuhan warga yang beragam.

Keterangan sebagaimana di atas dapat dibuktikan dengan pernyataan Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana pegawai memberikan perhatian atau pelayanan yang bersifat personal kepada masyarakat? “Dalam hal ini, kita menerapkan 3S yakni salam, senyum, dan sapa. Implementasinya, kita tanya kepada masyarakat tersebut apa yang dibutuhkan, perlu data/informasi seperti apa, serta apa bantuan yang dibutuhkan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana upaya pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat? “Untuk hal ini, kita upayakan secara digital. Jadi, dalam hal ini kita punya seperti bank data sehingga para pegawai paham akan kebutuhan pelayanan masyarakat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat yang sama diutarakan oleh Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana pegawai memberikan perhatian atau pelayanan yang bersifat personal kepada masyarakat? “Pegawai menerapkan prinsip 3S dan aktif bertanya mengenai kebutuhan masyarakat agar pelayanan lebih tepat sasaran” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana upaya pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat? “Kami menggunakan data digital dan komunikasi langsung dengan

masyarakat agar kebutuhan individu dapat diketahui dan dipenuhi secara tepat” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Bagaimana pegawai memberikan perhatian atau pelayanan yang bersifat personal kepada masyarakat? “Dengan menerapkan prinsip 3S dan aktif membantu masyarakat sesuai kebutuhannya” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana upaya pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat? “Melalui komunikasi langsung, pengumpulan data, dan pemanfaatan bank data warga” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Bagaimana pegawai memberikan perhatian atau pelayanan yang bersifat personal kepada masyarakat? “Dengan bertanya langsung mengenai kebutuhan masyarakat dan membantu hingga urusan selesai” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).
2. Bagaimana upaya pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat? “Dengan memanfaatkan data administrasi kependudukan dan melakukan komunikasi langsung saat pelayanan” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pemberian prioritas atau perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang rentan atau berkebutuhan khusus juga telah dilakukan, utamanya untuk disabilitas dan lansia. Keterangan sebagaimana di atas dapat dibuktikan dengan pernyataan Saryono selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah kelurahan memberikan prioritas atau perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang rentan atau berkebutuhan khusus? “Iyah kita memberikan perhatian khusus, terutama untuk disabilitas” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Keterangan yang sama diutarakan oleh Nur Fadli selaku staff Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah kelurahan memberikan prioritas atau perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang rentan atau berkebutuhan khusus? “Ya, kami memberikan pelayanan prioritas bagi kelompok masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus, seperti penyandang disabilitas dan lansia” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat serupa diutarakan oleh Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat sebagai berikut.

1. Apakah kelurahan memberikan prioritas atau perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang rentan atau berkebutuhan khusus? “Ya, pelayanan diprioritaskan bagi penyandang disabilitas, lansia, dan kelompok rentan lainnya” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Begitu pula menurut Nurlianto selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat yang menyampaikan sebagai berikut.

1. Apakah kelurahan memberikan prioritas atau perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang rentan atau berkebutuhan khusus? “Ya, prioritas diberikan kepada lansia, penyandang disabilitas, dan kelompok yang membutuhkan bantuan khusus” (Sumber: Wawancara 18 Juli 2025).

Pendapat yang diutarakan oleh 2 pegawai Kelurahan Sempaja Barat sejalan dengan pendapat masyarakat, khususnya Indra yang menjawab sebagai berikut.

1. Menurut Anda, apakah pegawai kelurahan memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat? “Mereka peduli, bahkan menanyakan apakah saya sudah jelas memahami proses pengurusan dokumen” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan penuh kepedulian selama mengurus keperluan di kelurahan? “Iya, saya merasa dilayani dengan ramah, bahkan ditawari tempat duduk ketika menunggu” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Pendapat yang sama diutarakan oleh Afif, dengan keterangan wawancara sebagai berikut.

1. Menurut Anda, apakah pegawai kelurahan memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat? “Pegawai cukup perhatian, terutama untuk

warga lansia, mereka didahulukan dalam pelayanan” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

2. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan penuh kepedulian selama mengurus keperluan di kelurahan? “Iya, mereka ramah dan membantu sampai urusan saya selesai” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Begitu pula menurut Nur yang menyatakan jawabanya sebagai berikut.

1. Menurut Anda, apakah pegawai kelurahan memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat? “Ya, mereka sangat perhatian, terutama pada warga yang bingung mengisi formulir” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan penuh kepedulian selama mengurus keperluan di kelurahan? “Iya, saya merasa dihargai dan dilayani dengan baik” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Nani Hasni menyatakan pendapat yang sama dengan hasil sebagai berikut.

1. Menurut Anda, apakah pegawai kelurahan memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat? “Pegawai selalu sigap membantu, terutama kepada warga yang mengalami kesulitan saat mengisi formulir, sehingga prosesnya jadi lebih mudah” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan penuh kepedulian selama mengurus keperluan di kelurahan? “Selama di kelurahan saya merasa disambut dengan baik, dilayani secara sopan, dan setiap kebutuhan saya ditanggapi dengan tulus” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Keterangan yang sama dikatakan oleh Tari dengan hasil jawaban sebagai berikut.

1. Menurut Anda, apakah pegawai kelurahan memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat? “Saya melihat pegawai aktif memberikan arahan kepada warga yang kebingungan, bahkan menawarkan bantuan tanpa diminta” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).
2. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan penuh kepedulian selama mengurus keperluan di kelurahan? “Pelayanan yang saya terima terasa hangat dan menghargai, membuat saya nyaman selama mengurus administrasi” (Sumber: Wawancara 01 Agustus 2025).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat ditinjau dari aspek *empathy* telah

berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya penerapan prinsip 3S yang menunjukkan kepedulian dan keramahan pegawai terhadap masyarakat. Penerapan prinsip ini tidak hanya dilakukan secara formal, tetapi juga diwujudkan dalam bentuk komunikasi aktif, seperti bertanya tentang kebutuhan spesifik masyarakat serta memberikan bantuan sesuai situasi yang dihadapi. Kelurahan juga memanfaatkan teknologi digital untuk memahami dan mendata kebutuhan warga, sehingga pelayanan dapat lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kondisi pengguna layanan. Selain itu, Kelurahan Sempaja Barat memberikan perhatian dan prioritas khusus bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas dan lansia.

4.3. Pembahasan

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya diartikan sebagai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Rusl Isa (2023:31), pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan rasa kepuasan, baik dari aspek hasil layanan maupun proses penyelenggaraannya. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya terkait prosedur administratif dan standar operasional, tetapi juga persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari (2022:3943), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

4.3.1. *Tangibles*

Tangibles merupakan indikator yang berhubungan dengan aspek fisik dalam pelayanan publik. Indikator ini mencakup kondisi fasilitas, sarana prasarana, penampilan pegawai, serta kelengkapan peralatan kerja yang digunakan dalam memberikan layanan. Keberadaan fasilitas yang memadai akan memberikan kesan positif kepada masyarakat sejak awal (Rusl Isa, 2023:31). Selain itu, peralatan kerja yang lengkap dan berfungsi dengan baik menjadi penunjang penting agar proses pelayanan berjalan lancar dan tanpa hambatan teknis. Penampilan staf atau pegawai juga termasuk dalam indikator *tangibles*. Pegawai yang berpenampilan rapi, sopan, dan profesional akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari, 2022:3943).

Pada aspek *tangibles*, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ini dapat dikategorikan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari tersedianya ruang pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman, perangkat pendukung kerja yang berfungsi, serta papan informasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Keadaan ini sejalan dengan dimensi pelayanan publik yang menekankan aksesibilitas, baik secara fisik maupun informasi. Dinyatakan demikian karena sarana dan prasarana yang ada telah mampu memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Aksesibilitas fisik ditunjukkan dengan tata ruang yang tertata, fasilitas yang mudah dijangkau, dan penataan peralatan yang mendukung alur kerja pegawai.

Sementara itu, aksesibilitas informasi terlihat dari ketersediaan papan pengumuman yang berisi prosedur dan persyaratan layanan secara jelas. Dengan

demikian, keberadaan fasilitas ini mampu meminimalkan kebingungan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan. Kondisi tersebut juga menegaskan bahwa kelurahan telah memperhatikan aspek kemudahan akses bagi pengguna layanan. Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman juga menjadi salah satu penunjang utama kenyamanan masyarakat. Lingkungan yang terjaga kebersihannya bahkan menciptakan suasana yang kondusif saat menunggu pelayanan. Selain itu, perangkat kerja seperti komputer, printer, dan perangkat komunikasi juga berfungsi dengan baik, sehingga mendukung kelancaran proses administrasi.

Papan informasi yang memuat prosedur, persyaratan, dan alur layanan turut memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memahami proses pelayanan yang akan dijalani. Hal ini sejalan dengan prinsip efektivitas pelayanan publik, karena keberadaan informasi yang jelas dan mudah diakses dapat mengurangi kesalahan, kebingungan, maupun pengulangan proses yang tidak perlu. Selain itu, efisiensi juga terwujud karena penggunaan sumber daya dilakukan secara optimal, sehingga masyarakat dapat mengurus administrasi tanpa mengalami hambatan berarti. Dengan fasilitas yang terkelola baik, proses pelayanan menjadi lebih cepat, jelas, dan terarah.

4.3.2. *Reliability*

Reliability merupakan indikator yang menekankan pada konsistensi dan keandalan suatu pelayanan publik (Fitriyatuiddiyannah & Dhartikasari, 2022:3943). Indikator ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur, janji, serta standar yang telah ditetapkan tanpa menimbulkan kesalahan. Masyarakat sebagai pengguna layanan pada umumnya menaruh harapan bahwa

setiap layanan yang diberikan akan berlangsung dengan benar, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Konsistensi dalam menjalankan prosedur menjadi kunci penting agar masyarakat merasa yakin bahwa pelayanan yang diterima tidak berubah-ubah (Rusl Isa, 2023:31).

Ditinjau dari aspek *reliability*, pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat menunjukkan pelaksanaan yang tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari penerapan prosedur pelayanan yang jelas, terstruktur, dan dijalankan secara konsisten oleh aparatur kelurahan. Proses administrasi dilaksanakan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat mendapatkan kepastian langkah-langkah yang harus dilakukan. Kejelasan dan keakuratan informasi juga menjadi keunggulan, di mana pihak kelurahan menyediakan papan pengumuman, brosur, dan banner yang memuat informasi layanan secara detail. Selain itu, kelurahan memanfaatkan media digital seperti akun media sosial resmi untuk menyebarkan pengumuman, jadwal, maupun informasi terkait pelayanan.

Langkah ini membuat masyarakat dapat mengakses informasi tanpa harus selalu datang ke kantor. Transparansi informasi ini menjadi salah satu faktor penting yang membangun rasa percaya masyarakat terhadap kinerja aparatur. Konsistensi layanan di kelurahan semakin diperkuat dengan pemanfaatan teknologi yang mendukung efisiensi kerja. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah penerapan tanda tangan elektronik pada proses pengesahan dokumen. Penggunaan teknologi ini mampu mempercepat proses administrasi karena tidak bergantung sepenuhnya pada kehadiran pejabat tertentu di kantor. Hal tersebut pada akhirnya

mengurangi resiko penundaan pelayanan akibat ketidakhadiran pejabat penandatanganan.

4.3.3. Responsiveness

Responsiveness merupakan indikator yang berhubungan dengan kesigapan, kesiapan, serta kemampuan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Indikator ini menjadi sangat penting karena pengguna layanan mengharapkan adanya respons cepat, tepat, dan jelas ketika menghadapi suatu permasalahan administratif. Keterlambatan atau sikap kurang tanggap dari petugas dapat menimbulkan kekecewaan, bahkan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, apabila pegawai menunjukkan kemampuan untuk segera merespons pertanyaan, permintaan, ataupun keluhan dengan solusi yang sesuai, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat (Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari, 2022:3943).

Pada aspek *responsiveness*, ditemukan jika hal ini telah berjalan cukup baik di Kelurahan Sempaja Barat. Kondisi tersebut ditunjukkan dengan adanya kesiapan pegawai dalam merespons berbagai kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat, melalui mekanisme resmi seperti kotak saran, nomor pengaduan, dan media sosial kelurahan. Upaya ini selaras dengan langkah peningkatan kualitas pelayanan publik karena menunjukkan adanya perhatian dan komitmen aparatur untuk mendengarkan serta menindaklanjuti aspirasi masyarakat secara proaktif. Respons yang cepat dan tepat tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan dengan segera, tetapi juga menciptakan rasa aman dan dihargai bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, adanya mekanisme penanganan pengaduan yang jelas membuat masyarakat merasa kebutuhan mereka diperhatikan dan ditindaklanjuti secara profesional. Pemanfaatan teknologi komunikasi seperti media sosial dan layanan telepon juga mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pertanyaan tanpa harus selalu datang ke kantor kelurahan. Langkah ini mendukung prinsip responsivitas yang menjadi salah satu indikator pelayanan publik yang baik. Dinyatakan demikian karena kecepatan dalam merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat mencerminkan komitmen penyelenggara layanan dalam menghadirkan solusi yang efektif dan tidak berbelit.

4.3.4. Assurance

Assurance merupakan indikator yang menekankan pada jaminan rasa percaya yang dibangun oleh penyedia layanan kepada masyarakat. Kepercayaan ini lahir melalui kombinasi kompetensi, etika, dan jaminan keamanan dalam setiap proses pelayanan. Pengetahuan yang memadai serta pengalaman pegawai juga menjadi modal penting dalam menciptakan keyakinan masyarakat bahwa layanan diberikan sesuai prosedur. Selain itu, sikap profesional yang ditunjukkan pegawai, seperti keramahan dan konsistensi dalam bersikap, juga turut memperkuat rasa percaya pengguna layanan. Jaminan keamanan terhadap data, dokumen, maupun hasil pelayanan semakin meningkatkan keyakinan masyarakat untuk berurusan dengan lembaga penyedia layanan (Fitriyatuddiyannah & Dhartikasari, 2022:3943).

Pada aspek *assurance* ditemukan bahwa implementasi akan hal ini telah berjalan dengan baik di Kelurahan Sempaja Barat. Dinyatakan demikian karena adanya upaya peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan yang rutin

diselenggarakan, khususnya yang terkait dengan layanan publik dan pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, kelurahan juga mengutamakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dengan menyediakan sarana prasarana pendukung, menjaga keamanan dokumen, serta menerapkan tata ruang pelayanan yang tertata dan kondusif. Upaya ini menciptakan kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar ditangani oleh aparatur yang memiliki kompetensi dan memahami prosedur dengan baik.

Penerapan etika pelayanan melalui maklumat pelayanan semakin memperkuat rasa percaya publik, sebab pegawai memiliki pedoman sikap dalam berinteraksi dengan masyarakat, seperti bersikap ramah, sopan, dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Langkah ini sesuai dengan prinsip jaminan di dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, dimana kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan menjadi aspek yang paling penting dalam menciptakan kepuasan. Implementasi ini akhirnya berdampak pada meningkatnya keyakinan masyarakat untuk mengurus kebutuhan administrasi di Kelurahan Sempaja Barat tanpa rasa khawatir terhadap keamanan maupun kualitas hasil layanan yang diterima.

4.3.5. *Empathy*

Empathy merupakan indikator yang mengacu pada perhatian individual yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat. Indikator ini menekankan pentingnya sikap peduli, ramah, dan humanis dalam setiap interaksi pelayanan. Pegawai dituntut untuk tidak hanya menjalankan tugas secara formal, tetapi juga mampu memahami kebutuhan unik yang dimiliki setiap pengguna layanan.

Pemahaman ini dapat ditunjukkan melalui kesediaan mendengarkan, menanyakan kebutuhan spesifik, serta memberikan bantuan sesuai situasi yang dihadapi masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada empati akan membuat masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan sebagai individu, bukan sekadar bagian dari prosedur administrasi (Fitriyatuddiyana & Dhartikasari, 2022:3943).

Pada aspek *empathy*, implementasinya di Kelurahan Sempaja Barat dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari penerapan prinsip 3S yang menjadi bagian dari etika pelayanan sehari-hari pegawai. Prinsip ini tidak sekadar formalitas, tetapi dijalankan dengan tulus sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan. Pegawai menunjukkan kepedulian melalui sikap ramah, mendengarkan keluhan, serta memberikan respon yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi warga. Komunikasi yang terjalin juga bersifat aktif, di mana pegawai sering menanyakan kebutuhan spesifik pengguna layanan sebelum memproses permohonan. Dengan pendekatan ini, pelayanan menjadi lebih personal dan sesuai konteks permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Selain penerapan prinsip 3S, aspek *empathy* juga diwujudkan melalui kesediaan pegawai memberikan bantuan ekstra ketika masyarakat menghadapi kendala. Misalnya, membantu mengisi formulir bagi warga lanjut usia, memandu penggunaan layanan berbasis digital, atau memberikan penjelasan ulang terkait persyaratan yang belum dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di kelurahan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi semata, tetapi juga mengutamakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Pegawai berupaya memahami kondisi dan keterbatasan setiap pengguna layanan, sehingga solusi yang

diberikan lebih tepat sasaran. Bentuk perhatian seperti ini membuat warga merasa dihargai, yang pada akhirnya mendorong peningkatan citra positif kelurahan..

4.3.6. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sempaja Barat, Kota Samarinda

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat meliputi beberapa aspek strategis. Pertama, adanya dukungan regulasi berupa SOP yang menjadi pedoman kerja sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten, jelas, dan terarah. Kedua, pemanfaatan teknologi informasi, seperti penerapan tanda tangan elektronik dan media digital, yang mempercepat proses layanan serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Ketiga, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin, khususnya di bidang pelayanan publik dan penguasaan teknologi.

Faktor pendukung keempat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat adalah penerapan prinsip etika pelayanan, seperti maklumat pelayanan dan budaya 3S, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang ramah, sopan, dan humanis. Selain itu, faktor lain yang turut mendukung adalah adanya mekanisme komunikasi dan penanganan keluhan yang jelas melalui kotak saran, nomor pengaduan, serta pemanfaatan media sosial resmi kelurahan. Mekanisme ini tidak hanya memudahkan masyarakat menyampaikan masukan kepada pihak kelurahan, tetapi juga menjadi sarana evaluasi bagi pihak kelurahan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

Kemudian, faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat adalah adanya keterbatasan sumber daya, terutama dari sisi sarana prasarana. Beberapa fasilitas pendukung, seperti jumlah perangkat komputer dan kursi ruang tunggu, belum sepenuhnya memadai sehingga pada jam pelayanan yang ramai dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Hambatan lain yang ditemukan adalah masih adanya sebagian masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital, seperti penggunaan tanda tangan elektronik atau layanan daring. Kondisi ini mengharuskan petugas memberikan pendampingan tambahan, yang di satu sisi membantu, tetapi di sisi lain memperpanjang waktu pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat ditinjau dari aspek *tangibles* dapat dikategorikan cukup baik, karena telah memadainya aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, penampilan staf, dan kondisi peralatan. Ditinjau dari aspek *reliability*, kualitas layanan telah baik karena adanya konsistensi layanan yang diberikan. Ditinjau dari aspek *responsiveness*, kualitas layanan telah baik karena adanya kesiapan dan kemampuan dari pihak Kelurahan Sempaja Barat dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Ditinjau dari aspek *assurance*, kualitas layanan telah baik karena adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ditinjau dari aspek *empathy*, kualitas layanan telah baik karena adanya perhatian serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat meliputi adanya dukungan regulasi berupa SOP yang menjadi pedoman kerja, pemanfaatan teknologi informasi, adanya peningkatan kompetensi pegawai, serta adanya mekanisme komunikasi dan penanganan keluhan yang jelas. Faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat

adalah adanya keterbatasan sumber daya, terutama dari sisi sarana prasarana serta masih adanya sebagian masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah Kelurahan Sempaja Barat hendaknya meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik, khususnya pada area ruang tunggu dan perangkat kerja, sehingga kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan dapat lebih optimal.
2. Pemerintah Kelurahan Sempaja Barat hendaknya terus mengembangkan kompetensi pegawai melalui pelatihan yang berkelanjutan, khususnya dalam penguasaan teknologi digital dan pelayanan berbasis elektronik. Hal ini penting untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas fokus kajian dengan melibatkan perbandingan antara beberapa kelurahan di Kota Samarinda, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai variasi kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

DAFTAR PUSTAKA

- ANONIM, 2018, *Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik*, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta.
- AZIZ, 2018, *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*, Salemba Medika, Jakarta.
- BURHAN BUNGIN, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Raja Grafindo, Depok.
- CRESWELL, 2014, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- ISMAIL NURDIN, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- LEXY MOLEONG, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- LIJAN POLTAK SINAMBELA., 2021, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- MUHAMMAD FITRI RAHMADANA, MAWATI, SIAGIAN, PERANGIN-ANGIN, JOHN REFELINO, SIAGIAN, SILALAH, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- MUHAMMAD HASAN., HARAHAP., HASIBUAN., RODLIYAH., THALHAH., RAKHMAN, 2022, *Metode Penelitian Kualitatif*, Tahta Media Group, Makassar.
- NASHAR, 2020, *Kualitas Pelaynan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Duta Media Publishing, Pamekasan.
- NURSALAM, 2016, *Metodologi Penelitian. In Nursalam, Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*, Salemba Media, Surabaya.
- ROBERT YIN, 2018, *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- RUSLI ISA, 2023, *Kualitas Pelayanan Publik*, PT Global Eksekutif Teknologi, Gorontalo.
- SUGIYONO, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

- SUHARSIMI ARIKUNTO, 2018, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- SANAFIAH FAISAL, 2020, *Metode Penelitian Terapan*, Alfabeta, Bandung.
- TUNGGUL PRASODJO, 2023, *Pelayanan Publik Era Digital*, CV. Literasi Nusantara Abadi, Kota Malang.
- ZEITHAML, BITNER, & GREMLER, 2017, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*, McGraw-Hill, London.
- ZUCHRI ABDUSSAMAD, 2021, *Metode Penelitian Kualitatif*, CV. Syakir Media Press, Makassar.
- ZULFI AHADITYA, 2020, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

Jurnal

- AMELIA REZKY SEPTIANI AMIN & MUHAMMAD ADIL, 2018, **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat**, *Competitiveness*, 7(1), 65-78.
- DEDDY AFRIZAL, 2019, **Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**, *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 1-8, Retrieved from <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>.
- FITRIYATUDDIYANAH, & DHARTIKASARI, 2022, **Penerapan Metode ServQual Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Balai Desa Dukunanyar**, *Serambi Engineering*, VII(4), 3941-3947.
- GALI ARTHA CENDANA & TRENDATA AKTIVA OKTARIYANDA, 2022, **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang**, *Publika*, 10(4), 1089-1100.
- KAHARUDDIN, 2021, **Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi**, *Equilibrium : Jurnal Pendidikan*, 1-8.

Peraturan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

LAMPIRAN



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
KECAMATAN SAMARINDA UTARA
KELURAHAN SEMPAJA BARAT**

Jalan A. Wahab Syahrani Gg. Walet 1 RT. 002 Kelurahan Sempaja Barat
Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda (Kalimantan Timur) Kode Pos 75119
Website: <http://kel-sempajabarat.samarindakota.go.id> Email : Kel. Sempajabarat@gmail.com

Samarinda, 18 Juli 2025

Nomor : 070 / 1369 / 400.06.006
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Sdr. Muhammad Dendy Ramadhani
di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widy Gama Mahakam Samarinda Nomor : 298/UWGM-FISIP/AK/VII/2025, Tanggal 16 Juli 2025 Perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Pada prinsipnya kami tidak keberatan atas nama tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian di Kantor Kelurahan Sempaja Barat untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa skripsi, dengan judul **"Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda"**

Demikian disampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya dan diucapkan banyak terimakasih.

Lurah,


FAHMY FAKHROZY, SE., M.Si
Pembina, IV/a
NIP. 197506182007011009



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/ 0920 /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 : 293/UWGM-FISIP/AK/VII/2025 Tanggal : 09 Juli 2025 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian;

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

A. Nama / Obyek : **MUHAMMAD DENDY RAMADHANI**

B. NIM : 2163201039

C. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik

D. Jabatan / Tempat / Identitas :

Mahasiswa / Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Alamat : Jl. K.H. Wahid Hasyim, No. 28 RT. 08 Sempaja samarinda 75119, NIK: 6472060712000004 Hp : 081354339793

E. Untuk...

E. Untuk :

1. Melaksanakan Penelitian Dengan Judul Skripsi " **Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda** "

2. Lokasi Penelitian :

- Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda

3. Waktu Lama Penelitian : 3 (Tiga) Bulan

4. Status Penelitian : Baru

Ketentuan bagi Pemegang Rekomendasi Penelitian :

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

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Samarinda, 14 Juli 2025



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 Barat;
3. Yang Bersangkutan;
4. Arsip;



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 : Muhammad Dendy Ramadhani
NPM : 1863201107
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. Said Zulkifli., M.Si
2 Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

"Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda"

Dosen Pembimbing (I)

Drs. Said Zulkifli., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
		Pengajuan Judul		
		ACE Judul		
	8/25/17	konsul Bab 1-3 Perbaikan rumus dan proporsi rumus yg ada di prolog		

ACE Perbaikan (gaya) (Hal.)



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

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

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Dendy Ramadhani
NPM : 1863201107
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. Said Zulkifli., M.Si
2 Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

"Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Barat Kota Samarinda"

Dosen Pembimbing (II)

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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
		Pengajuan Judul		
		Ace perubahan judul		
		- latar belakang - Teori - kerangka pikir - Informan		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	3/7-2025	<ul style="list-style-type: none"> - perbaiki kerangka Fikir - Informan - Aca penelitian 	<i>Praditya</i>	

PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI

A. Panduan Wawancara untuk Sekretaris Lurah dan Pegawai Kelurahan

Pembuka:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengikuti wawancara ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat. Semua jawaban bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademik.

1. Indikator Tangibles (Aspek Fisik Pelayanan)

- Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di kantor kelurahan saat ini?
- Apakah menurut Anda fasilitas yang ada sudah memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat?
- Bagaimana penilaian Anda terhadap penampilan staf/pegawai saat memberikan pelayanan?

2. Indikator Reliability (Keandalan Layanan)

- Bagaimana prosedur standar yang diterapkan untuk memastikan layanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan?
- Sejauh mana pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai janji atau ketentuan waktu yang telah ditetapkan?
- Bagaimana upaya kelurahan dalam menjaga keakuratan dan kejelasan informasi layanan kepada masyarakat?

3. Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)

- Bagaimana kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan atau keluhan masyarakat?
- Apakah ada mekanisme khusus untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan atau saran dari masyarakat?
- Seberapa cepat layanan diberikan ketika masyarakat mengajukan permohonan atau membutuhkan bantuan?

4. Indikator Assurance (Jaminan/Kepercayaan)

- Bagaimana kelurahan memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan?
- Apa langkah yang dilakukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administratif?
- Sejauh mana etika pelayanan diterapkan oleh pegawai di lingkungan kelurahan?

5. Indikator Empathy (Kepedulian)

- Bagaimana pegawai memberikan perhatian atau pelayanan yang bersifat personal kepada masyarakat?
- Apakah kelurahan memberikan prioritas atau perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang rentan atau berkebutuhan khusus?
- Bagaimana upaya pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat secara individual?

Penutup

Terima kasih atas jawaban dan waktunya. Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat.

B. Panduan Wawancara untuk Masyarakat Sempaja Barat

Pembuka:

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam wawancara ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat. Semua jawaban bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademik.

1. Indikator Tangibles (Aspek Fisik Pelayanan)

- Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi fasilitas di kantor kelurahan?
- Menurut Anda, apakah penampilan staf/pegawai sudah rapi dan profesional saat memberikan pelayanan?

2. Indikator Reliability (Keandalan Layanan)

- Apakah layanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?
- Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi atau persyaratan pelayanan dari pihak kelurahan?

3. Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)

- Sejauh mana staf/pegawai kelurahan cepat tanggap terhadap kebutuhan atau pertanyaan Anda?
- Jika Anda pernah menyampaikan keluhan atau saran, bagaimana respon kelurahan?

4. Indikator Assurance (Jaminan/Kepercayaan)

- Apakah Anda merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan pegawai kelurahan dalam melayani?
- Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan saat berada di kantor kelurahan?

5. Indikator Empathy (Kepedulian)

- Menurut Anda, apakah pegawai kelurahan memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat?
- Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan penuh kepedulian selama mengurus keperluan di kelurahan?

Penutup

Terima kasih atas jawaban dan waktunya. Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Barat.

Gambar 1. Wawancara dengan Saryono, S.Pd selaku Sekretaris Kelurahan Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 2. Wawancara dengan Nur Fadli Staff Kelurahan Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 3. Wawancara dengan Wianita Noviyani selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 4. Wawancara dengan Nurlianto, S.Sos selaku Staf Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 5. Wawancara dengan Indra selaku Masyarakat Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 6. Wawancara dengan Afif selaku Masyarakat Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 7. Wawancara dengan Nur selaku Masyarakat Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 8. Wawancara dengan Nani Hasni selaku Masyarakat Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025

Gambar 9. Wawancara dengan Tari selaku Masyarakat Sempaja Barat



Sumber: Peneliti Tahun 2025