
Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Milana¹, Muhammad Zainal Arifin², Ahmad Yani³, Deandlles Christofer⁴

Milana, milana@gmail.com, Universitas Widya Gama Mahakam

Muhammad Zainal Arifin, zainalarifin@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam²

Ahmad Yani, ahmadyani@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam³

Deandlles Christofer, deandlles@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam⁴

Abstract

Public services are one of the main functions of the government in meeting the needs of the community. The quality of public services is an important indicator in assessing the success of government administration, especially at the village level as a service unit that is directly related to the community. This study aims to determine the quality of public services in the Lempake Village Office, North Samarinda District, Samarinda City and identify supporting and inhibiting factors in its implementation. The research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation with informants consisting of the Village Head, Village Secretary, section heads, village staff, and service user communities. Data analysis uses Miles and Huberman's interactive model which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that the quality of public services at the Lempake Village Office has run quite well based on the indicators of justice, participation, accountability, transparency, effectiveness, and accessibility. Services are provided without discrimination, the community is given the opportunity to participate in the submission of suggestions and complaints, and service information has been presented openly. Supporting factors include the availability of service facilities and infrastructure, human resources, and the use of information systems. The inhibiting factors include the limited ability of some employees to provide service information quickly and accurately and there are still obstacles in the use of information technology by the community.


Keywords: Quality of public services; Public Services; Accountability; Transparency; Accessibility.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, kepala seksi, staf kelurahan, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake telah berjalan cukup baik berdasarkan indikator keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, dan aksesibilitas. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, masyarakat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam penyampaian saran dan keluhan, serta

informasi pelayanan telah disampaikan secara terbuka. Faktor pendukung meliputi tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, sumber daya manusia, serta pemanfaatan sistem informasi. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan kemampuan sebagian pegawai dalam memberikan informasi pelayanan secara cepat dan tepat serta masih adanya kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Pelayanan Publik; Akuntabilitas; Transparansi; Aksesibilitas.

Received	:	17 Januari 2026
Accepted	:	24 Maret 2026
Published	:	18 Mei 2026
Copyright Notice	:	<p>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan. Salah satu permasalahan yang ditemukan di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda adalah masih adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan administrasi. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi meliputi kurangnya ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan, keterbatasan pemahaman pegawai terhadap informasi yang dibutuhkan masyarakat, serta terjadinya kesalahan atau ketidaksesuaian informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut memerlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan dengan mengkaji aspek-aspek pelayanan yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dianalisis berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi enam indikator, yaitu keadilan (*fairness*), partisipasi (*participation*), akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), berdaya guna (*usefulness*), dan aksesibilitas (*accessibility*). Melalui indikator-indikator tersebut dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lempake telah memenuhi harapan masyarakat.

Secara teoritis, kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien. Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik ditunjukkan melalui kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, memiliki empati, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sementara itu, Sinambela et al. (2017) menyatakan bahwa tujuan utama

pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan dan menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia, sistem pelayanan, transparansi informasi, serta aksesibilitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Namun demikian, setiap instansi memiliki karakteristik dan permasalahan yang berbeda sehingga diperlukan penelitian yang spesifik sesuai dengan kondisi lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda berdasarkan indikator keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, dan aksesibilitas. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kelurahan tersebut.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Kelurahan Lempake dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji tema serupa.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam fenomena kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada pengungkapan fakta dan kondisi aktual terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Lempake yang beralamat di Jalan Poros Kebon Agung No. 98, Kelurahan Lempake, Kecamatan Samarinda Utara, Kota Samarinda.

Fokus penelitian mengacu pada indikator kualitas pelayanan publik berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018, yaitu: (1) keadilan (*fairness*), (2) partisipasi (*participation*), (3) akuntabilitas (*accountability*), (4) transparansi (*transparency*), (5) berdaya guna (*useful*), dan (6) aksesibilitas (*accessibility*). Selain itu, penelitian juga mengkaji faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake.

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, istilah yang digunakan bukan populasi dan sampel secara statistik, melainkan informan penelitian yang dipilih secara purposif sesuai kebutuhan penelitian. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait objek penelitian. Sementara itu, masyarakat pengguna layanan dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui dan sesuai dengan karakteristik penelitian.

Informan penelitian terdiri atas:

1. Key Informants

- a. Lurah Kelurahan Lempake.
- b. Sekretaris Lurah Kelurahan Lempake.

2. Informants

- a. Kepala Seksi Tata Pemerintahan.
- b. Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat.
- c. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan.
- d. Dua orang staf sekretariat.
- e. Tiga orang masyarakat pengguna layanan di Kantor Kelurahan Lempake.

2.3 Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, profil kelurahan, jurnal, artikel ilmiah, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan publik yang berlangsung di Kantor Kelurahan Lempake untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Wawancara bertujuan menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik, hambatan yang dihadapi, dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berupa dokumen resmi, foto kegiatan, profil organisasi, struktur organisasi, serta berbagai dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Lempake.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman observasi, pedoman wawancara, alat perekam, catatan lapangan, dan dokumentasi yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh **Miles dan Huberman**. Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Model analisis ini terdiri atas empat tahapan, yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh kemudian dirangkum, dipilih, dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian sehingga memudahkan proses analisis lebih lanjut.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami dan dianalisis secara sistematis.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian yang telah dianalisis dan diverifikasi secara berulang hingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara umum, bagian ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan. Pokok bahasan bagian ini adalah: (1) desain penelitian; (2) populasi sampel (penelitian yang ditargetkan); (3) teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen; (4) dan teknik analisis data.

3. HASIL

3.1 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda berdasarkan indikator yang tercantum dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018, yaitu *fairness*, *participation*, *accountability*, *transparency*, *useful*, dan *accessibility*. Hasil penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aparatur kelurahan serta masyarakat pengguna layanan.

3.1.1 Keadilan (*Fairness*)

Keadilan dalam pelayanan publik ditunjukkan melalui pemberian layanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, agama, suku, maupun jenis kelamin. Aparatur Kelurahan Lempake telah berupaya menerapkan prinsip kesetaraan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat.

Masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi memperoleh pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa adanya perlakuan khusus kepada kelompok tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa prinsip keadilan telah diterapkan dengan cukup baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3.1.2 Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi masyarakat diwujudkan melalui keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan. Kelurahan Lempake membuka ruang komunikasi bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi terkait kualitas pelayanan.

Keberadaan komunikasi antara aparatur dan masyarakat menjadi salah satu bentuk implementasi prinsip partisipasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.1.3 Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas pelayanan ditunjukkan melalui tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Aparatur kelurahan berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala berupa keterlambatan pelayanan pada kondisi tertentu, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Namun secara umum, aparaturnya telah menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam penyelesaian pelayanan administrasi.

3.1.4 Transparansi (*Transparency*)

Transparansi pelayanan diwujudkan melalui penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Informasi pelayanan tersedia melalui papan informasi serta penjelasan langsung dari petugas pelayanan.

Keterbukaan informasi tersebut memudahkan masyarakat dalam memahami proses pelayanan sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan administrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

3.1.5 Berdaya Guna (*Useful*)

Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Lempake telah memberikan manfaat bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dan pelayanan pemerintahan lainnya. Efektivitas pelayanan terlihat dari kemampuan aparaturnya dalam membantu penyelesaian kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerapan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa aspek kebermanfaatan telah berjalan dengan baik.

3.1.6 Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas pelayanan publik di Kelurahan Lempake tergolong baik. Lokasi kantor yang mudah dijangkau masyarakat serta tersedianya informasi pelayanan menjadi faktor yang mendukung kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi turut membantu masyarakat memperoleh informasi terkait pelayanan yang tersedia di kantor kelurahan.

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

3.2.1 Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik di Kelurahan Lempake.

Tabel 1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik

No	Faktor Pendukung	Deskripsi
1	Kompetensi aparaturnya	Aparaturnya memiliki kemampuan dalam melaksanakan pelayanan administrasi
2	Sarana dan prasarana	Tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai

3	Kerja sama pegawai	Adanya koordinasi antarpegawai dalam memberikan pelayanan
4	Pemanfaatan teknologi	Mendukung penyampaian informasi kepada masyarakat
5	Dukungan masyarakat	Masyarakat berpartisipasi dalam memberikan masukan terhadap pelayanan

Faktor-faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat dilayani dengan lebih baik.

3.2.2 Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

No	Faktor Penghambat	Deskripsi
1	Keterbatasan sumber daya manusia	Jumlah pegawai belum sepenuhnya sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani
2	Gangguan jaringan internet	Menghambat proses pelayanan berbasis sistem elektronik
3	Kurangnya pemahaman masyarakat	Masyarakat terkadang belum memahami persyaratan pelayanan
4	Tingginya volume pelayanan	Menyebabkan antrean pelayanan pada waktu tertentu
5	Kesalahan administrasi masyarakat	Dokumen yang belum lengkap memperlambat proses pelayanan

Keberadaan faktor-faktor penghambat tersebut menjadi tantangan bagi Kelurahan Lempake dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

3.3 Rekapitulasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh penerapan prinsip *fairness*, *participation*, *accountability*, *transparency*, *useful*, dan *accessibility* dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Penelitian

No	Indikator	Hasil Temuan
1	<i>Fairness</i>	Pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi

2	<i>Participation</i>	Masyarakat dilibatkan melalui pemberian saran dan masukan
3	<i>Accountability</i>	Aparatur bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan
4	<i>Transparency</i>	Informasi pelayanan disampaikan secara terbuka
5	<i>Useful</i>	Pelayanan memberikan manfaat bagi masyarakat
6	<i>Accessibility</i>	Pelayanan mudah diakses oleh masyarakat

Bagian hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Lempake telah terlaksana dengan cukup baik berdasarkan enam indikator yang digunakan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu mendapatkan perhatian guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

4. PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Analisis dilakukan berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018, yaitu keadilan (*fairness*), partisipasi (*participation*), akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), berdaya guna (*useful*), dan aksesibilitas (*accessibility*).

4.1.1 Keadilan (*Fairness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Lempake telah menerapkan prinsip keadilan dengan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin, maupun status sosial ekonomi. Masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi memperoleh hak pelayanan yang setara sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Temuan ini sejalan dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 yang menegaskan bahwa pelayanan publik harus memberikan kesamaan hak dan perlakuan kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Hardiyansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik harus mampu menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil dan merata. Dengan demikian,

prinsip keadilan telah menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di Kelurahan Lempake.

4.1.2 Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Lempake terlihat melalui keterlibatan masyarakat dalam memberikan kritik, saran, maupun masukan terhadap pelayanan yang diberikan. Aparatur kelurahan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasi terkait pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan konsep partisipasi yang dikemukakan dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 bahwa masyarakat perlu dilibatkan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik. Selain itu, temuan ini mendukung pandangan Ratminto dan Atik (2020) yang menjelaskan bahwa keterlibatan masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi partisipasi masyarakat, semakin besar peluang instansi pelayanan publik untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

4.1.3 Akuntabilitas (*Accountability*)

Berdasarkan hasil penelitian, akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Lempake telah berjalan cukup baik. Aparatur kelurahan berupaya melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala berupa kurang optimalnya ketanggapan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat pada situasi tertentu.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Kamaruddin Sellang et al. (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam mempertanggungjawabkan setiap tindakan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas menjadi unsur penting karena menunjukkan sejauh mana penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun moral kepada masyarakat.

4.1.4 Transparansi (*Transparency*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik di Kelurahan Lempake telah diterapkan melalui penyediaan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Informasi tersebut disampaikan melalui papan informasi maupun media komunikasi lainnya yang dapat diakses oleh masyarakat.

Temuan ini sesuai dengan teori transparansi dalam pelayanan publik yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi kepada masyarakat. Menurut Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018, transparansi merupakan kondisi di mana proses pelayanan dan informasi publik dapat diakses serta dipahami oleh masyarakat. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Sinambela et al. (2017) bahwa keterbukaan informasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dan meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

4.1.5 Berdaya Guna (*Useful*)

Prinsip berdaya guna dalam pelayanan publik di Kelurahan Lempake tercermin dari upaya aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif dan bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan administrasi yang diberikan mampu membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan dan berbagai urusan administratif lainnya.

Hasil penelitian ini mendukung konsep efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2018), bahwa pelayanan publik harus mampu menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berdaya guna menunjukkan bahwa sumber daya yang dimiliki instansi telah dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan pelayanan publik.

4.1.6 Aksesibilitas (*Accessibility*)

Berdasarkan hasil penelitian, aksesibilitas pelayanan di Kelurahan Lempake tergolong baik. Lokasi kantor kelurahan mudah dijangkau oleh masyarakat dan didukung dengan tersedianya sarana informasi yang memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan. Selain itu, pelayanan berbasis sistem informasi turut membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan secara lebih cepat.

Temuan ini sejalan dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus mudah, sederhana, terjangkau, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hasil penelitian juga mendukung teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Hardiyansyah (2018), khususnya indikator *tangibles* dan *responsiveness*, yang menekankan pentingnya ketersediaan sarana pelayanan dan kemudahan akses bagi masyarakat.

4.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik di Kelurahan Lempake, antara lain kompetensi aparatur kelurahan, tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, dukungan teknologi informasi, serta adanya

komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan beberapa faktor penghambat, yaitu masih terbatasnya kemampuan sebagian pegawai dalam memberikan informasi secara cepat dan tepat kepada masyarakat, serta adanya kendala komunikasi yang terkadang menimbulkan kesalahpahaman dalam proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Atmadjati (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan menjadi langkah penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Bagian ini adalah bagian utama dari artikel dan biasanya merupakan bagian terpanjang dari sebuah artikel, di mana penulis harus menafsirkan temuan lewat diskusi antara hasil penelitian dengan teori atau hasil penelitian lain

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lempake Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan secara umum telah berjalan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui penerapan prinsip keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, dan aksesibilitas dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan telah berupaya memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun demografis. Selain itu, masyarakat juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran dan masukan sebagai bentuk partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Aspek akuntabilitas dan transparansi telah diwujudkan melalui pelaksanaan tugas sesuai prosedur yang berlaku serta penyampaian informasi pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik, antara lain tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, adanya dukungan sistem informasi dalam proses pelayanan administrasi, serta komitmen aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta kendala teknis yang terkadang terjadi dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu terus dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan pemanfaatan teknologi informasi, serta penyediaan informasi pelayanan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik dengan cakupan yang lebih luas, baik pada tingkat kelurahan maupun instansi pelayanan publik lainnya, serta menggunakan pendekatan atau indikator yang lebih beragam sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di era digital.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alandari, F. (2013). Peran sistem informasi manajemen berbasis komputer dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*, 1(1), 182–194. <https://ejournal.lp.fisip-unmul.org>
- Fauzy, A. (2019). *Metode sampling*. Universitas Terbuka.
- Firdaus, & Zamzam, F. (2018). *Aplikasi metodologi penelitian*. CV Budi Utama.
- Frank Jefkins. (2015). *Public relations* (Edisi ke-5). Erlangga.
- Gabriella Anggrisa Yunan Sevina. (2022). Publik trust dalam pembangunan desa di Desa Lerep Semarang. *Jurnal*, 1(4), 16.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Hendryadi, et al. (2019). *Metode penelitian: Pedoman penelitian bisnis dan akademik*. Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium.
- Hidayah, E. S., & Almadani, M. (2022). Analisis tingkat kematangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Tatapamong*, 4(2), 49–67. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>
- Irwandy. (2015). *Metode penelitian untuk mahasiswa dan penelitian pemuda*. Halaman Moeka Publishing.
- Isa, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2), 164–181. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/90/53>
- James A. Fitzsimmons. (2018). *Service management*. Malang.
- Kusuma Dewi, D. S. (2022). *Buku ajar kebijakan publik: Proses, implementasi dan evaluasi*. Yogyakarta.

- Lijan Poltak Sinambela. (2017). *Manajemen pelayanan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Marwiyah, S. (2022). *Kebijakan publik*. Jember.
- Mega Aswiputri. (2022). Literature review determinasi sistem informasi manajemen: Database, CCTV dan brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 312–322. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3>
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhyi, M. (2018). *Metodologi penelitian*. Adi Buana University Press.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku ajar manajemen pelayanan publik*. Umsida Press.
- Neuman, W. L. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Qamar, N. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Graha Ilmu.
- Ratminto, & Atik. (2020). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Pustaka Pelajar.
- Resmiati Sari, et al. (2020). Kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 16–28. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/download/667/578/1280>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Manajemen* (Jilid 1). Erlangga.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/download/32/12>
- Salim, K. (2019). *Sosiologi politik*. Intrans Publishing.
- Sardar, Z. (2017). *Penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Alfabeta.
- Silaen. (2018). *Metodologi penelitian sosial untuk penelitian skripsi dan tesis*. In Media.
- Sinaga, D. (2014). *Statistik dasar*. UKI Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5074>
- Suhu, B. L. (2023). *Kebijakan publik*. Purbalingga.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metode penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Pustaka Baru Press.

Situmeang, P. A. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Sushimas. *Eduturisma Journal*, 5(1).

<https://ejournal.akpindo.ac.id/index.php/eduturisma/article/view/1171>

Tjiptono, F. (2015). *Manajemen jasa* (Edisi 1). Andi Offset.

Trijono, R. (2015). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Papas Sinar Sinanti.

West, R. (2019). *Pengantar teori komunikasi: Analisis dan aplikasi*. Salemba Humanika.

Yunus, E. Y., et al. (2023). Pengaruh kualitas aplikasi SIKEPPO dalam meningkatkan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Banyuanyar Kabupaten Probolinggo. *Responsive*, 6(2), 65–75.

<http://journal.unpad.ac.id/responsive/article/view/46408>

Yustika, T., & Mardiana, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dana Arta Mandiri Kabupaten Purwakarta. *Smart Management Journal*, 3(2), 101–110.

Zaenal Mukarom, & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.

Dokumen Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.