

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI KECAMATAN SAMARINDA ULU
KOTA SAMARINDA**

Diah Nuraini, Fajar Apriani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 1, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda.

Pengarang : Diah Nuraini

NIM : 1702015062

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 8 Januari 2024

Pembimbing,



Dr. Fajar Apriani, M.Si.
NIP 19830414 200501 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 12	
Nomor	: 1	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 129-137	

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Diah Nuraini ¹, Fajar Apriani ²

Abstrak

Artikikel ini menyoroti pada kualitas pelayanan publik pada masa pandemic covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengkarakterisasi tingkat pelayanan publik yang diberikan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda selama pandemi Covid-19 dan untuk menentukan faktor-faktor yang menghambat pelayanan tersebut.. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Kualitas pelayanan publik adalah fokus utama dari penelitian ini, dan dikaji menggunakan lima kriteria berikut: bukti fisik, daya tanggap, tanggung jawab, jaminan, dan empati, serta faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Sumber data primer antara lain Camat dan Sekretaris Camat Samarinda Ulu beserta Kepala Seksi Pelayanan Umum dan staf, serta beberapa masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda secara keseluruhan bernilai baik. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda adalah masalah jaringan serta sistem yang terkadang dapat mengalami gangguan serta ketidaktersediaan blanko KTP di awal atau akhir tahun dari pusat. Hal tersebut dapat membuat pekerjaan tertunda sehingga masyarakat memerlukan waktu yang lebih lama untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan

Kata Kunci : *Pelayanan publik, kualitas pelayanan, pelayanan masyarakat*

Pendahuluan

Layanan publik adalah pengaturan di mana berbagai aspek pemerintahan yang baik dan bersih dapat dengan mudah diekspresikan. Pada akhir 2019 dan awal 2020 muncul penyakit yang disebabkan oleh Virus yang diberi nama/istilah Covid-19, atau penyakit *Coronavirus Disease 2019* adalah penyakit menular. menyerupai *influenza*. Indonesia memasuki fase baru dalam penanganan kasus Covid -19, yang disebut dengan *new normal*. Orang-orang bebas bergerak seperti biasa, tetapi mereka harus mengikuti protokol kesehatan yang disiapkan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ainidiah1999@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pemerintah. Berbagai kebijakan juga telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah, mulai dari *social distancing*, *physical distancing*, *work from home* (untuk beberapa ASN), meniadakan kegiatan di tempat ibadah serta hiburan “di rumah saja”.

Samarinda merupakan kota terdampak pandemi Covid-19, sehingga merubah aktivitas yang ada, Hal ini juga yang dilakukan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda dimana pemberlakuan pelayanan publik dengan adaptasi selama pandemi, yaitu transformasi dari yang semula serba tatap muka sekarang beralih menjadi semi tatap muka, membatasi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan, membatasi jam kerja, serta wajib mengikuti anjuran jaga jarak minimal 1 meter.

Namun sementara yang ditemui peneliti masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait perubahan jam kerja, sehingga ada masyarakat yang datang setelah jam istirahat dan tidak mendapat pelayanan. Selain itu, masyarakat juga lebih memilih untuk datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus berkas, karena beranggapan jika mengurus secara *online* akan memakan waktu yang lama. Hal ini juga menimbulkan kerumunan dan tidak menjaga jarak di lingkungan kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Dengan latar belakang di atas, penulis menganggap penting untuk mengkaji permasalahan ini secara lebih mendalam sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu, serta faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi salah satu tugas terpenting yang dilakukan pemerintah kepada masyarakatnya. Moenir dalam Mustanir (2022:11) mendefinisikan layanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengklasifikasikan tiga jenis layanan publik yaitu jenis pelayanan administrasi, jenis pelayanan barang, dan jenis pelayanan jasa.

Kesimpulan dari kutipan di atas bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui instansi pemerintah baik itu pemerintah daerah maupun pemerintah pusat dalam menyediakan pelayanan dalam bentuk pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Menurut Sampara dalam Rachman (2021:68)

Penyediaan layanan kepada konsumen sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan dikenal sebagai kualitas layanan. Menurut Tjiptono dalam Rachman (2021:68) Kesesuaian dengan spesifikasi, kesesuaian untuk digunakan, perbaikan berkelanjutan, kurangnya kerusakan atau kekurangan, memenuhi harapan pelanggan dari awal dan seluruh, melakukan semuanya dengan benar, dan kapasitas untuk memuaskan konsumen adalah semua indikator layanan publik berkualitas tinggi.

Menurut Ibrahim dalam Ismaniah (2021:7) Kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh orang, prosedur, produk, layanan, dan lingkungan sekitarnya. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Yusriadi (2018:102) menyatakan Ketika suatu layanan memenuhi atau di atas harapan pelanggan, itu dianggap berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan (Kasmir dalam Pasolong, 2013:133).

Menurut Zeithaml dkk dalam Hamirul (2022:45), Terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi-dimensi tersebut juga berfungsi untuk menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

1. *Tangibles* adalah Layanan berkualitas tinggi di bidang administrasi, komputerisasi, ruang tunggu, dan pusat.
2. *Reliability* adalah kapasitas dan konsistensi untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* adalah Kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan responsif terhadap pelanggan.
4. *Assurance* adalah kapasitas pegawai untuk memenangkan kepercayaan pelanggan mereka dengan keramahan dan kesopanan.
5. *Empathy* adalah Pendekatan pegawai kepada pelanggan tegas tetapi penuh perhatian.

Kesimpulan dari kutipan diatas adalah Layanan publik yang disampaikan kepada masyarakat tanpa cacat/kerusakan dan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan dianggap berkualitas tinggi. Untuk mengetahui pelayanan yang berkualitas maka dapat dilihat dari terpenuhi atau tidaknya 5 dimensi kualitas pelayanan.

Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kualitas ruang kantor, administrasi terkomputerisasi, lokasi informasi, ruang tunggu, dan dedikasi untuk bantuan dan pemberian layanan yang cepat dan akurat. Di mana pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan dalam pelayanan. Dalam

penelitian ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan dengan metode deskriptif kualitatif. Adapun focus penelitian ini antara lain :

1. Kualitas pelayanan publik, dengan sub fokus dimensi yang meliputi: *Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, dan Emphaty*.
2. Faktor penghambat kualitatif pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Terdapat dua sumber data dalam penelitian ini yaitu : data primer dan sekunder. *Key informan* sebagai data primer ialah Camat Kecamatan Samarinda Ulu. *Informan* lainnya ialah Sekretaris Camat, Kasi Pelayanan Umum, Staf Pelayanan Umum serta Masyarakat yang menerima layanan yang diberikan oleh pemberi layanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen dan arsip Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data (1) Penelitian kepustakaan (*library research*), (2) Penelitian lapangan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model interaktif Miles dan Huberman digunakan untuk menganalisis penelitian. Tiga bagian membentuk analisis data dalam model interaktif ini: reduksi data, tampilan data, dan gambar kesimpulan / verifikasi.

Hasil Penelitian dan pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu

Kecamatan Samarinda Ulu yang secara konsisten memberikan pelayanan publik bagi lingkungan sekitar, pemerintah Kecamatan berfungsi sebagai tempat pengabdian masyarakat. Lima dimensi digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi ini meliputi :

1. Bukti Fisik (Tangible)

Tangible (bukti fisik) ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan. Penampilan petugas yang telah sesuai dengan prosedur, menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan masker, walaupun masih ada beberapa petugas yang tidak mengenakan masker, menyediakan ruang tunggu yang cukup nyaman, dengan fasilitas kursi, buku bacaan yang sebagiannya mengenai pandemi Covid-19, menyediakan satu buah kipas angin tempel, ruang bermain anak, toilet. Serta menyediakan lahan parkir yang cukup luas.

Ketersediaan alat bantu komputer, laptop, alat rekam E-KTP, kamera, selama pandemi menyediakan tempat cuci tangan, pengukur suhu, *barcode* Peduli Lindungi,serta masker. Dengan demikian maka sesuai dengan pendapat Kamaluddin (2017:34) Prasarana dan fasilitas kantor adalah perlengkapan atau perlengkapan yang digunakan untuk menunjang pekerjaan kantor, dengan tujuan

menyelesaikan tugas dengan lebih cepat, akurat, dan efektif. Kantor setidaknya harus memiliki sarana dan prasarana dasar, contohnya: ATK, komputer, laptop, LCD, mesin fotokopi, meja, kursi, sofa dan lainnya.

Serta pendapat Mulyani, dkk dalam Kamaluddin (2017:336) mengatakan Untuk menyediakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan bahagia bagi pekerja dan komunitas kantor, tata letak kantor mengacu pada bagaimana ruang diatur dan bagaimana furnitur dan peralatan diatur dalam kaitannya dengan denah lantai dan ruang yang tersedia.

2. *Kehandalan (Reliability)*

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten, dan sesuai. Parasuraman dalam Ferine (2022:35) mengatakan Setiap karyawan memiliki kemampuan yang handal dan memahami semua aspek prosedur kerja dan mekanisme kerja. Mereka juga mampu menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang tepat untuk setiap jenis layanan yang masyarakat belum mengerti, sehingga meningkatkan kualitas layanan..

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu memiliki petugas yang handal dan memahami tupoksinya masing-masing sehingga dalam melayani pengguna layanan, petugas dapat melakukan tugasnya dengan baik. Karena mereka memiliki pengalaman dan kebiasaan dalam melakukan tugas-tugas tersebut, pegawai dianggap lebih profesional saat melakukan tugasnya.

3. *Daya Tanggap (Responsibility)*

Dimensi *Responsibility* melihat kualitas pelayanan publik dari segi daya tanggap pegawai dalam melayani setiap masyarakat yang datang. Setiap pegawai dievaluasi untuk memiliki kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang tepat dan sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan kepada mereka. Daya tanggap pegawai terbukti dengan kemampuan mereka menyelesaikan tugas yang diberikan, merespon masyarakat secara baik, waktu penyelesaian dokumen reatif cepat jika tidak terdapat gangguan jaringan serta sistem yang mengakibatkan penyelesaian dokumen tertunda dan membuat masyarakat menunggu lebih lama dari waktu yang telah dijanjikan.

Dalam memberikan layanan, pegawai harus memperlakukan masyarakat dengan hak yang sama. Hal ini dilakukan agar orang-orang yang kurang memahami prosedur dapat bertanya kepada pegawai yang ada di lokasi sesuai dengan tugasnya. Masyarakat berpendapat bahwa para pegawai di Kecamatan Samarinda Ulu melakukan pekerjaan mereka dengan baik dalam melayani mereka. Pegawai Kecamatan Samarinda Ulu telah mendapatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka berikan, dan masyarakat memandang kinerja mereka dengan baik

Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam Ferine (2022:37) Mengenai kesiapan dan kapasitas penyedia layanan untuk mendukung klien dan dengan cepat memenuhi tuntutan mereka, setiap karyawan yang menawarkan layanan harus memberikan prioritas utama pada bidang-bidang layanan yang memiliki dampak signifikan pada perilaku klien.

4. Jaminan (Assurance)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, jaminan (*assurance*) termasuk perilaku pegawai yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan membuat pelanggan merasa aman. Menurut Tjiptono dalam Ferine (2022:38) Setiap jenis layanan memerlukan keyakinan tentang layanan yang diberikan karena pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan penerima layanan. Bentuk kepastian yang diberikan berkaitan dengan jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga penerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman dalam Ferine, 2022:38).

Berdasarkan pendapat di atas di Kecamatan Samarinda Ulu telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, waktu penyelesaian dokumen maksimal memakan waktu 15 menit jika seluruh persyaratan telah terpenuhi. Namun waktu penyelesaian tidak ikut dicantumkan pada standar pelayanan yang telah dipajang dan pegawai masih belum menyampaikan durasi penyelesaian dokumen, sehingga pengguna layanan hanya dapat menunggu tanpa tahu estimasi waktu penyelesaian dokumen yang sedang diurus.

Pegawai telah memberikan jaminan biaya pelayanan. Seluruh pelayanan yang disediakan tidak dipungut biaya, Kantor Kecamatan Samarinda Ulu juga telah berupaya memberikan jaminan rasa aman kepada pengguna layanan, walaupun tidak ada CCTV. Tetapi ada Satpol PP yang berjaga di lingkungan kantor dalam rangka menjamin keamanan dan ketertiban area sekitar. Untuk meningkatkan jaminan keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Samarinda Ulu diharapkan adanya CCTV untuk meminimalisir kejahatan yang mungkin terjadi di lingkungan kantor kecamatan.

5. Empati (Empathy)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan petugas dan tingkat perhatian mereka saat memberikan layanan. Salah satu elemen yang akan memungkinkan penyedia layanan untuk memberikan layanan berkualitas untuk layanan yang ditawarkan adalah memiliki petugas yang sopan yang dapat berinteraksi dengan baik. Petugas layanan dan masyarakat yang mereka layani akan memiliki hubungan positif jika mereka ramah dan perhatian.

Triyuningsih dalam Hermansyah, dkk (2022:197) mengatakan bahwa etika merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam hidup bermasyarakat, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kepuasan publik

ditentukan antara lain oleh etika pelayanan yang baik, baik dalam tutur kata, perilaku, sikap maupun perbuatan. Kepuasan publik ini menjadi penting karena keberhasilan suatu instansi antara lain diukur oleh tingkat kepuasan publik. Semakin publik merasa puas oleh pelayanan suatu instansi, semakin bagus kredibilitas instansi tersebut.

Pegawai Kecamatan Samarinda Ulu membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan dengan mendahulukan kepentingan pemohon di atas kepentingan pribadi, melayani dengan tidak diskriminatif kepada masyarakat, melayani dan menghargai setiap pemohon, melayani dengan sikap ramah dengan cara tersenyum dan menyapa pelanggan yang datang, melayani dengan sikap sopan santun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu memiliki empati dan etika yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Samarinda Ulu

Faktor penghambat adalah hal-hal yang menghalangi atau memperlambat kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu. Hambatan yang terjadi yang kerap terjadi di Kecamatan Samarinda Ulu adalah Masalah jaringan serta sistem yang terkadang dapat mengalami gangguan, yang membuat pekerjaan tertunda yang biasanya dokumen yang di urus hanya memerlukan waktu kurang lebih 15 menit, jika terjadi gangguan bias satu jam, tiga jam, satu hari atau bahkan 2 hari, sehingga masyarakat memerlukan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan dokumen yang diurusnya.

Ketidaksediaan blanko KTP yang biasanya dapat terjadi di awal atau akhir tahun, dimana blanko KTP dikirim dari Pusat ke Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Hal ini dapat turut menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda secara keseluruhan bernilai baik. Pemenuhan kualitas tersebut dapat diperincikan ke dalam beberapa kesimpulan khusus yang menggunakan lima dimensi berikut untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik :
 - a. Tangible (bukti fisik), ketersediaan SDM dan sumberdaya lainnya seperti alat bantu pelayanan dan sarana prasarana sudah cukup baik dan memadai,

- tapi perlu dilengkapi seperti komputer, layar monitor, pengeras suara, CCTV, dan tempat duduk berbentuk sofa.
- b. Reliable (kehandalan), para pegawai dianggap memiliki kemampuan yang sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab mereka pada tiap bagian, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang adil dan tepat kepada masyarakat..
 - c. Responsiviness (ketanggapan), setiap pegawai memahami jenis proses pengurusan, respon pegawai sangat cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, tetapi terkadang masih terkendala jika ada pemadaman listrik mendadak, kerusakan sarana dan prasarana kantor, serta gangguan jaringan.
 - d. Assurance (jaminan), sikap dan perilaku pegawai dinilai baik, memiliki pengetahuan yang cukup tentang pekerjaan yang mereka lakukan, dan mematuhi aturan dan jam kerja secara tepat waktu..
 - e. Empathy (empati), pegawai sudah ramah, sopan, dan sopan, dan mereka membantu orang-orang yang kesulitan dengan mengarahkan mereka. Sehingga pegawai dapat memuaskan masyarakat, mereka juga komunikatif..
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda adalah masalah jaringan serta sistem yang terkadang dapat mengalami gangguan yang serta ketidaktersediaan blanko KTP yang terbatas di awal atau akhir tahun dari pusat

Saran

Setelah melakukan penelitian, penulis dengan hormat merasa terdorong untuk menawarkan rekomendasi yang dapat membantu semua orang. Rekomendasi berikut adalah yang dibuat oleh penulis :

1. Pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu perlu lebih dapat menyampaikan jaminan penyelesaian pelayanan yang terkait waktu selesainya pembuatan dokumen layanan, bahkan sebaiknya dicantumkan pula pada SOP pelayanan yang dipajang di ruang tunggu.
2. Bagi masyarakat yang memerlukan KTP secara cepat saat ketersediaan blanko tidak ada, maka petugas pelayanan bisa menyarankan untuk membuat KTP digital di smartphone, yaitu membuat KTP digital melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang dapat diunduh dari playstore atau appstore dengan smartphone bernomor ponsel aktif dan email aktif. Persyaratan lain yang perlu dimiliki untuk hal ini adalah telah memiliki KTP elektronik dalam bentuk fisik.
3. Untuk meningkatkan kualitas SDM, diharapkan di adakan pelatihan- pelatihan untuk pegawai di Kecamatan Samarinda Ulu terkait pelayanan publik, yang harapannya jika kemampuan pegawai meningkat, maka pelayanan yang di berikan akan lebih baik lagi.
4. Pihak Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Perlu mengupayakan Penyediaan sarana prasarana pendukung yang masih kurang seperti tambahan komputer,

pengeras suara, layar monitor, tambahkan kipas angin, AC, kursi atau sofa, serta cctv untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi

Daftar Pustaka

- Ambarwati. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jimbaran Kayen Pati, CV. Al Qalam Media Lestari..
- Ferine, Kiki Farida. Juniarti. 2022. *Pelayanan SDM*. Yogyakarta, Selat Media Patners.
- <https://covid19.go.id/>
- <https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20231219115621-561-1039118/cara-aktivasi-e-ktp-jadi-ikd-dan-syaratnya-yang-perlu-dipahami#:~:text=Langkah%20langkah%20aktivasi%20IKD,-Apabila%20sudah%20memenuhi&text=Buka%20aplikasi%2C%20masuk%20data%20berupa,terdaftar%20untuk%20mengecek%20kode%20aktivasi.>
- Ismaniah, Tyastuti Sri Lestari. 2021. *Potret Pelayanan Terpadu Perizinan SIUP di Kota Bekasi*. Bekasi, Bintang Pustaka Madani.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Masrul, dkk. 2020. *Pandemik Covid-19 Persoalan dan Refleksi di Indonesia*. Yayasan Kita Menulis.
- Mustanir, ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan, CV. Penerbit Qiara Media
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya, Media Sahabat Cendikia.
- Pasolong, Harbani. 2013, *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media Group.
- Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Deepublish (Grup Penerbit CV. Budi Utama).