

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LOA  
BUAH KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA  
SAMARINDA**

**Alifya Nuridzka, Saipul**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 4, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelaksanaan Standar Pelayanan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Loa Buah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Pengarang : Alifya Nuridzka

NIM : 1702015068

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, 29 Juli 2024  
**Pembimbing,**



**Dr. Saipul, M. Si**  
**NIP. 19760907 200312 1 001**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	
<b>Volume</b> : 12	
<b>Nomor</b> : 4	
<b>Tahun</b> : 2024	
<b>Halaman</b> : 1097-1106	
<b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b> <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>	

# PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LOA BUAH KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Alifya Nuridzka <sup>1</sup>, Saipul <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, serta menganalisis faktor-faktor yang menghambat pelayanan tersebut. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Loa Bua, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus kajian ini adalah penerapan standar pelayanan publik yang meliputi indikator prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dengan teknik dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan publik di Kelurahan Loa Buah telah berjalan cukup baik, yang terlihat dari berbagai aspek seperti prosedur, waktu penyelesaian, produk, biaya, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Namun, terdapat faktor penghambat, terutama terkait waktu penyelesaian dan perlunya peningkatan sarana dan prasarana yang perlu diperhatikan dan direalisasikan di masa mendatang.*

**Kata Kunci :** *Standar pelayanan, pelayanan publik*

## **Pendahuluan**

Kehidupan masyarakat dalam setiap aspek publiknya tidak dapat dilepaskan dari kegiatan pelayanan, termasuk dalam bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Pemerintah memiliki upaya dalam terpenuhinya hak dan kebutuhan dan hak dari masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Bagi masyarakat pelayanan jasa dan barang yang disediakan oleh penyedia layanan publik, dapat diklasifikasikan sebagai hak warga sipil. Masyarakat membutuhkan pemerintah yang berhadir dan bertanggung juga memberikan yang terbaik untuk pelayanan kepada publik. Hadirnya pelayanan publik kelak akan menjadi nilai kepuasan serta tolak ukur dari keberhasilan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik (Safrizal, dkk, 2018).

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [alifyanuridzka22@gmail.com](mailto:alifyanuridzka22@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Inovasi pelayanan publik perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik, didasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, dimana terobosan yang dimaksud adalah bagaimana melakukan pelayanan dengan ide-ide ataupun pandangan baru yang dapat diperbaharui, dimodifikasi dan tentunya bermanfaat bagi masyarakat secara langsung hal ini bisa dilakukan dengan cara untuk dipromosikan kepada masyarakat melalui metode yang baru. Pelayanan publik di Kelurahan Loa Buah sebagai salah satu pelayanan publik tentunya dituntut untuk memiliki inovasi tersendiri yang berbeda dari Kelurahan lainnya untuk menjadikan sebuah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Sedangkan untuk kepuasan masyarakat secara umum, dibagi menjadi beberapa tahapan, diantaranya adalah *input*, proses, *output*, dan *outcome*. *Input* dihasilkan dari nilai kepuasan pengelolaan sumber daya dalam organisasi, sedangkan proses dinilai dari proses kinerja organisasi, untuk *output* dinilai dari hasil kinerja atau luaran organisasi, dan terakhir adalah *outcome* yang berarti kebermanfaatan dari *output* organisasi tersebut (Marelda, 2022).

Standar pelayanan di Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, mencakup upaya untuk memfasilitasi masyarakat, yang tercermin dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas. Hal itu dapat nilai juga bagaimana pengaduan masyarakat dilakukan secara responsif. Adanya proses waktu pengerjaan yang tepat dari setiap proses pelayanan diberikan kepada masyarakat. Selain itu, ketersediaan akses informasi dan biaya yang terjangkau juga menjadi faktor penting. Saat ini, Kelurahan Loa Buah menghadapi kendala, mengingat lokasinya yang berada di Kota Samarinda, yang merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur. Tentunya dalam hal ini ketersediaan fasilitas mulai dari sarana dan prasarana ataupun sumber daya manusia harus seimbang dan terarah dengan baik sehingga dampak yang diberikan masyarakat dapat dirasakan kepuasan dalam pelayanan itu sendiri. Mengacu pada permasalahan ini masih ada kendala yang didapatkan seperti pelayanan bagi orang disabilitas serta tenaga kerja yang kompeten. Karena bahwasanya seiring dengan perkembangan zaman terkait pelayanan publik juga harus menyesuaikan mulai banyaknya penduduk mengurus dokumen yang disyaratkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Standar Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Loa Buah?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Standar Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Loa Buah?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pelaksana yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat sesuai undang-undang dapat disebut sebagai pelayanan publik. Pemerintah dan masyarakat ditinjau dari hubungannya di suatu

negara menjadi sangat penting karena awal dari berdirinya negara adalah adanya rakyat, dan kemudian diikuti adanya wilayah serta pengakuan kedaulatan dari negara lain. Secara hakikat pemerintah menjadi organ yang seharusnya melayani rakyat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, sehingga rakyat dapat mengembangkan diri secara kreativitas dan tercapai tujuan bersama, sehingga pemberian pelayanan kepada publik menjadi lebih profesional dan menghasilkan mutu yang baik, dan itu tentunya jika pemerintah bertanggung jawab sungguh-sungguh sesuai lewat peraturan wajib dengan cara-cara yang sudah disepakati (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009).

Menurut Mahmudi dalam Akbar (2023), pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan ini menjadi acuan yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak, baik pemberi maupun penerima layanan. Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mencakup:

- a. Prosedur Pelayanan: Standar pelayanan minimal haruslah ditetapkan karena menjadi salah satu aspek penting, dan rakyat dapat mengetahui bagaimana alur mekanisme yang terjadi.
- b. Waktu Penyelesaian: Waktu yang diperlukan dari saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian, termasuk dalam menangani pengaduan.
- c. Produk Pelayanan: Hasil yang diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
- d. Biaya Pelayanan: Tarif atau biaya yang dikenakan untuk layanan, termasuk rincian yang diatur dalam proses pemberian layanan.
- e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan: Kompetensi petugas harus ditentukan dengan jelas berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.
- f. Sarana dan Prasarana: Penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

### ***Ketepatan Pelayanan***

Ketepatan pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam memastikan bahwa pemerintah memenuhi janji pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Ketepatan ini mencakup berbagai elemen seperti kecepatan, akurasi, dan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Pada penelitian terkini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan publik sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Seperti yang dikemukakan oleh Shaddiq, Khuzaini, & Irpan (2023), bahwa peningkatan ketepatan pelayanan publik dapat dicapai melalui

implementasi sistem manajemen yang terintegrasi dan penggunaan teknologi informasi yang canggih. Garis besarnya adalah menyoroti bahwa pendekatan berbasis data dan sistem digital yang baik tidak hanya mengurangi kesalahan dan keterlambatan, tetapi juga memperbaiki transparansi dan akuntabilitas pada pelayanan publik.

Menurut Ghozali (2016), ketepatan waktu didefinisikan sebagai penggunaan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan relevansinya dalam proses pengambilan keputusan. Masyarakat perlu memiliki pemahaman tentang bagaimana mereka akan mengambil keputusan terkait barang dan jasa yang akan digunakan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dipengaruhi oleh faktor daya tanggap dan ketepatan waktu, yang mencakup arahan dan dukungan berkualitas. Ketepatan waktu merupakan aspek penting yang perlu dianalisis dalam konteks kepuasan masyarakat. Terkait dengan ketepatan waktu, penelitian oleh Dewantoro dkk. (2020) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan" mengidentifikasi beberapa indikator yang mempengaruhi ketepatan waktu. Indikator tersebut, menurut Juniariska dalam penelitian yang sama, meliputi: 1) Kepatuhan terhadap waktu pelayanan yang dijanjikan, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. 2) Kemampuan untuk mengambil barang atau menerima jasa pada waktu dijanjikan.

### **Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Yang mana fokus pada penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Loa Buah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda menggunakan indikator pelayanan masyarakat dari di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang meliputi:
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian
  - c. Produk Pelayanan
  - d. Biaya Pelayanan
  - e. Kompetensi Petugas Pelayanan
  - f. Sarana dan Prasarana
2. Faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik di kantor Kelurahan Loa Buah.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari *key informant*, seperti Lurah Kelurahan Loa Buah, staf kantor Kelurahan, serta masyarakat setempat. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan arsip yang ada di Kelurahan Loa Buah. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data, digunakan model analisis interaktif.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Pelaksanaan Standar Pelayanan dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Loa Buah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda***

Pelayanan publik di Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai tanggung jawab kepada masyarakat.

#### ***a. Prosedur Pelayanan***

Pedoman ini dijadikan acuan standar dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Loa Buah, yang digunakan oleh semua petugas dalam penyelenggaraan layanan publik serta pemberian informasi kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi, mulai dari awal hingga akhir proses. Dengan penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik ini, diharapkan akan terbentuk layanan yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah, dan terukur, guna mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat (Adnan, dkk. 2022).

Berdasarkan pengertian yang telah ada, pelaksanaan prosedur pelayanan di Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kesepakatan antara perangkat kelurahan dan masyarakat bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan standar yang ada. Prosedur ini memperjelas peran dan tanggung jawab berbagai pihak dalam memenuhi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, durasi, produk layanan, hingga penanganan keluhan, saran, serta masukan dari pengguna layanan.

#### ***b. Waktu Penyelesaian***

Standar lain dari pelayanan masyarakat adalah waktu penyelesaian, dimana hal ini berkaitan dengan adanya kejelasan penyelesaian saat dari awal pengajuan sampai dengan kasus atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat terselesaikan, dan ini akan menjadi salah satu indikator yang penting dalam meningkatkan nilai kepercayaan kepada pelayanan publik.

Berdasarkan indikator ketepatan waktu menurut Juniariska dalam (Dewantoro, dkk, 2020), bahwa waktu penyelesaian adalah target waktu yang telah ditetapkan di unit penyelenggaraan. Hasil wawancara dengan informan didapatkan informasi bahwa waktu penyelesaian telah ditetapkan berdasarkan faktor-faktor mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan sehingga akan menjadi target tersendiri bagi penyelenggara dalam hal ini memberikan pelayanan di Kelurahan Loa Buah.

Selain itu, terkait waktu pelayanan di Kelurahan Loa Buah tentunya bahwasanya masyarakat yang merasakan dampak yang diberikan cukup terpuaskan dengan penyelesaian waktu pelayanan 5 menit mulai dari KTP, KK,

domisili dan lain sebagainya. Artinya dengan adanya pekerjaan yang ditargetkan tersebut dari maka segi pelayanan tentunya merupakan penilaian tolak ukur dalam standar pelayanan publik khususnya di Kelurahan Loa Buah.

### ***c. Produk Pelayanan***

Standar lain dari pelayanan adalah produk pelayanan yang berkualitas, kesesuaian apa yang diinginkan dengan apa yang didapatkan, pemahaman tentang kebutuhan atau keinginan publik dengan baik tentunya menjadi kunci dalam pemenuhan kebutuhan dari produk pelayanan. Kelurahan yang dalam posisinya merupakan pelayanan maupun pelaksana terselenggaranya konsep pemerintahan dalam wilayah kelurahan adalah sosok Lurah. Tugas Lurah sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 25 ayat (3) meliputi: pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan pelayanan masyarakat, memelihara tentramnya warga penduduk, terciptanya masyarakat yang tertib dan juga dapat memelihara prasarana dan sarana yang ada sesuai dengan aturan yang berlaku.

Produk pelayanan yang dihasilkan dari kelurahan Loa Buah Kota Samarinda menurut informan yang diwawancarai mendapatkan gambaran bahwa aspek produk pelayanan adalah hal yang ingin didapatkan dari konsumen yang dalam hal ini adalah keinginan publik yang ingin diselesaikan, dengan cara dan tujuan yang jelas dari Kelurahan Loa Buah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, hasil dari wawancara mendapatkan hasil bahwa produk pelayanan yang berkesesuaian telah ditetapkan dalam memandang kebutuhan konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat Kelurahan Loa Buah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda mulai dari KTP, KK, surat domisili, dan lain sebagainya

### ***d. Biaya Pelayanan***

Biaya dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana yang dimaksud dalam Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, merupakan bentuk imbal terhadap apa yang sudah diberikan, dengan nilai besaran atau teknik pembayaran yang telah diundang-undangkan oleh pejabat yang memiliki hak kewenangan, atau dalam pengertian lainnya adalah biaya (dengan sebutan atau nama apapun) merupakan imbalan atas penyediaan layanan publik, di mana jumlah dan metode pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terkait dengan penelitian yang telah dilakukan serta data dari informan dan pengertian diatas, Kelurahan Loa Buah dalam faktor biaya pelayanan tidak mengambil sepeserpun untuk proses administrasi pelayanannya, bahkan sampai membuat banner guna mempertegas bahwa tidak dilakukan pemungutan biaya pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus atau mendapatkan pelayanan tertentu di Kantor Kelurahan Loa Buah.



***e. Kompetensi Petugas Pelayanan***

Berdasarkan arti etimologis, kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan suatu pekerjaan, yang didukung oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Berdasarkan Standar Pelayanan Publik yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, kompetensi petugas pelayanan diartikan sebagai kemampuan yang ditentukan secara tepat, berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Dalam hal kompetensi petugas pelayanan di Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas telah ditempatkan sesuai dengan bidang kerja masing-masing berdasarkan kompetensi mereka. Meskipun sudah memiliki kemampuan yang memadai, petugas tetap diberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi secara berkelanjutan.

***f. Sarana dan Prasarana***

Salah satu standar yang penting adalah sarana dan prasarana. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu dalam mendukung kegiatan pelayanan publik. Sarana prasarana merupakan fasilitas atau alat yang diperlukan untuk menunjang aktivitas tertentu. Menurut Kasmir dalam Saleh (2019), sarana mencakup berbagai jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pendukung dalam pelaksanaan tugas, serta untuk kepentingan yang berkaitan dengan organisasi kerja. Secara ringkas, sarana adalah fasilitas yang digunakan secara langsung dalam operasional. Contoh sarana dalam produksi atau penjualan meliputi mesin, kendaraan, meja, dan tenaga kerja. Di sisi lain, prasarana mencakup gedung produksi, gudang, ruang kerja, tempat parkir, dan lain-lain.

Pada aspek sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Loa Buah, berdasarkan informasi yang didapatkan dari informan baik dari petugas pelaksana di Kantor Kelurahan Loa Buah dan masyarakat mendapatkan informasi bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kelurahan Loa Buah, dari hasil wawancara mendapatkan informasi bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kelurahan Loa Buah sudah memenuhi kriteria, meskipun demikian tetap harus ada peningkatan yang dilakukan menyesuaikan dengan kondisi kekinian semisal adanya warga yang disabilitas sehingga perlu dibuatkan sarana toilet penyandang disabilitas yang jika mengurus sesuatu di kantor kelurahan. Kemudian perlunya akses jaringan yang stabil dimana ini sangat penting dalam proses penginputan mengingat perkembangan akan kemajuan teknologi melalui online. Disamping itu adanya komputer dengan model yang lama sangat mempengaruhi pada hasil sebuah pekerjaan dimana di kelurahan Loa Buah sendiri masih memakai model lama.

### ***Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Loa Buah***

Faktor internal pada penghambatnya standar pelayanan publik di kantor Kelurahan Loa Buah adalah masih kurangnya akses internet di kelurahan tersebut khusus dengan masyarakat terkait akses internet yang tidak merata sehingga ini mempengaruhi pada penginputan berkas serta tidak adanya tempat khusus bagi disabilitas ketika datang pada jalur khusus. Disamping itu juga yang perlu diperhatikan adalah masyarakat terpuaskan akan pelayanan namun tidak diiringi dengan kualitas SDM mulai pengarsipan yang tentu saat ini data-data dilakukan secara online adanya IT yang tidak profesional dimana website mengalami kendala seperti jaringan. Kesimpulan pada permasalahan yang menjadi penghambat adalah bahwa masih terdapat kendala di internal khususnya sehingga ini perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat tentunya merasa lebih prima akan yang diberikan oleh Kelurahan Loa Buah.

### **Penutup**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah penulis jelaskan dalam bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan dengan mempertimbangkan beberapa aspek dari observasi dan penelitian yang dilakukan mengenai pelaksanaan standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Loa Buah, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, yaitu:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan di kantor tersebut sudah berjalan dengan baik. Salah satu contohnya adalah penerapan prosedur pelayanan yang diperlukan untuk memenuhi harapan masyarakat dalam layanan publik. Waktu proses pelayanan di Kelurahan Loa Buah juga cukup baik dengan pelayanan sendiri memakan waktu sekitar 5 menit. Biaya pelayanan tidak ada penarikan biaya administrasi sama sekali, masyarakat juga dalam prosesnya mengurus sesuatu di kelurahan mengakui tidak ada biaya yang dikenakan terkait proses pelayanan yang didapatkan. Aspek produk pelayanan di kelurahan cukup banyak dengan menyesuaikan kebutuhan di masyarakat. Pelayanan diberikan mulai KTP, KK, surat pindah domisili, surat keterangan usaha, dan sebagainya, fasilitas juga infrastruktur yang dimiliki oleh Kelurahan Loa Buah sudah memenuhi kriteria, namun demikian, peningkatan tetap perlu dilakukan agar sesuai dengan perkembangan terkini.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaan pelayanan di kantor Kelurahan Loa Buah Kecamatan Loa Buah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah kurangnya kecepatan akses internet, kurangnya komputer ataupun laptop yang mumpuni secara spesifikasi guna melaksanakan tugas administrasi, kurangnya staf atau SDM, dan juga bahwa pengetahuan baik itu skill softskill maupun hardskill terkait pada SDM ini harus lebih diperhatikan karena ini menunjang secara kualitas pelayanan khususnya di Kelurahan Loa Buah.

### **Saran**

Setelah melakukan penelitian pada Kantor Kelurahan Loa Buah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Terkait sarana dan prasarana tentunya hal penting dimana seharusnya didukung dengan adanya jaringan yang maksimal sehingga pengurusan administrasi berbasis online yang pada penguiputan berjalan lebih baik. Kemudian itu adanya akses tempat khusus untuk disabilitas apabila seperti toilet perlu dimaksimalkan kembali.
2. Meningkatkan keterampilan kepada staff dengan mengikutkan kedalam pelatihan-pelatihan, workshop dan hal lainnya guna meningkatkan mutu pelayanan dan penyesuaian kebutuhan dari peraturan-peraturan yang terbarukan ataupun kebutuhan perkembangan teknologi.

### **Daftar Pustaka**

- Adnan, Cornelia Cornelia, and Hendri Herman. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu, Daya Tanggap, Dan Ketelitian Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha Pada Kantor Camat Bengkong. *Jurnal Sains Sosial Humaniora*. 6(1): 223-233. <https://www.researchgate.net/publication/367071483>, diunduh pada 15 Februari 2023.
- Dewantoro, D. Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan JNE. *BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*. Vol. 1, pp. 278-293. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/biema/article/view/869/502>, diunduh pada 25 September 2022.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Marelda. (2022). *Implementasi Ketepatan Waktu Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perizinan Di Kabupaten Jember (Studi Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. Tesis. Fakultas Hukum, Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Jember. <http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/3729>, diunduh pada 10 Februari 2023.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Sairi, A., & Safrizal, M. (2018). Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Siswa. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 3(1), 20–27. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v3i1.1520>, diunduh pada 25 September 2022.

- Saleh. (2019). *Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Binjai*. Tesis. Program Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/11810/1/171801099%20-%20Khairul%20Saleh%20-%20Fulltext.pdf>, diunduh pada 5 Oktober 2022.
- Shaddiq, S., Khuzaini, & M. Irpan. (2023). Governance of Human Resources Management in the Digital Era. *Journal of Business and Management Studies*. 5(3), 80–96. <https://doi.org/10.32996/jbms.2023.5.3.8>, diunduh pada 9 November 2023.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyu Akbar. (2023). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis DIGIDES (Digitas Desa) di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru*. Skripsi. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. [https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/26327/2/E051191069\\_skripsi\\_06-02-2023%20bab%201-2.pdf](https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/26327/2/E051191069_skripsi_06-02-2023%20bab%201-2.pdf), diunduh pada 9 November 2023.