

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KELURAHAN JAWA KECAMATAN SAMARINDA ULU**

**Emilia Putri, Daryono**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 13, Nomor 1, 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu.

Pengarang : Emilia Putri

NIM : 1902016103

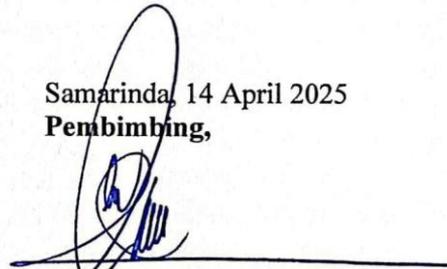
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

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

Samarinda, 14 April 2025

**Pembimbing,**



**Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D**  
**NIP. 19750416 200604 1001**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

**Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik**

**Volume : 13**

**Nomor : 1**

**Tahun : 2025**

**Halaman : 308-317**

# **KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN JAWA KECAMATAN SAMARINDA ULU**

**Emilia Putri <sup>1</sup>, Daryono <sup>2</sup>**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa, Kecamatan Samarinda Ulu, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui model interaktif Miles, Huberman dan Saldaña. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kelurahan tersebut telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, khususnya dalam dimensi responsiveness, assurance dan empathy. Namun, masih terdapat kekurangan pada aspek tangible seperti sarana prasarana dan reliability dalam penggunaan teknologi. Faktor pendukung kinerja antara lain regulasi pemerintah, ketersediaan alat bantu, serta potensi sumber daya manusia yang mencakup motivasi dan akuntabilitas. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan adalah keterbatasan infrastruktur dan kurangnya kapasitas pegawai baik dari segi jumlah maupun kemampuan teknis. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa dapat dikatakan cukup efektif, namun masih memerlukan pembenahan pada aspek-aspek tertentu untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.*

***Kata Kunci :*** Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kelurahan

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara melalui penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam era otonomi daerah seperti saat ini, tanggung jawab pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas semakin besar. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan akuntabel, karena pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja birokrasi dalam merespons kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan akan berdampak langsung terhadap kepercayaan masyarakat dan legitimasi pemerintahan itu sendiri. Namun demikian, masih banyak permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan publik

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [emiliaputri9999@gmail.com](mailto:emiliaputri9999@gmail.com)

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

di tingkat kelurahan, yang merupakan ujung tombak pemerintahan daerah. Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu, sebagai salah satu unit pelayanan terdepan di Kota Samarinda, menghadapi tantangan yang tidak ringan. Berdasarkan observasi awal dan studi pendahuluan, ditemukan sejumlah kendala dalam pelayanan, seperti kedisiplinan pegawai yang rendah, minimnya informasi kepada masyarakat mengenai prosedur administrasi, kurangnya sarana prasarana, serta keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia. Hal ini menyebabkan ketidakefisienan dalam proses pelayanan dan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan yang seharusnya efisien dan informatif, justru mengakibatkan masyarakat harus datang berkali-kali hanya untuk melengkapi berkas yang tidak diinformasikan sejak awal. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan belum maksimal. Beberapa penelitian sebelumnya juga menemukan masalah serupa, seperti ketidaksesuaian antara SOP pelayanan dan praktik di lapangan, kurangnya ketepatan waktu, serta lemahnya komunikasi antara aparatur dan masyarakat. Permasalahan ini tentunya berdampak pada citra pelayanan publik di mata masyarakat dan efektivitas pelayanan pemerintah secara umum. Pelayanan publik dalam konteks ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik idealnya mengedepankan prinsip kesederhanaan, kejelasan prosedur, kepastian waktu, efisiensi biaya, serta profesionalisme pegawai. Untuk mencapai pelayanan yang demikian, diperlukan kinerja pegawai yang baik, yang mencerminkan tanggung jawab, kompetensi dan orientasi pada kepuasan masyarakat.

Kinerja pegawai sendiri didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan, yang dinilai berdasarkan indikator tertentu seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan kerja sama. Dalam perspektif administrasi publik, kinerja pegawai menjadi elemen krusial dalam menjamin keberhasilan suatu organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sangat diperlukan evaluasi terhadap kinerja pegawai, baik dari aspek teknis, perilaku, maupun lingkungan kerjanya. Berdasarkan hal-hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu. Fokus utama diarahkan pada analisis terhadap implementasi lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Servqual, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), serta untuk

mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai di lokasi penelitian.

### **Kerangka Dasar Teori**

Dalam mengkaji kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, landasan teoritis yang digunakan bertumpu pada dua teori utama, yaitu teori kinerja pegawai dan teori kualitas pelayanan publik. Kedua teori ini saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menganalisis bagaimana efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat dicapai melalui peran strategis aparatur pemerintah.

#### ***Teori Kinerja Pegawai***

Kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2017) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja juga dipahami sebagai bentuk aktualisasi kemampuan, keterampilan dan motivasi individu dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif. Sinambela (2016) menambahkan bahwa kinerja merupakan hasil pelaksanaan tugas dan fungsi seseorang secara optimal yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Menurut Mathis dan Jackson, terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu:

- 1) Kualitas hasil kerja, yakni sejauh mana pekerjaan diselesaikan dengan standar profesional yang tinggi.
- 2) Kuantitas hasil kerja, berhubungan dengan volume atau output kerja yang dihasilkan.
- 3) Ketepatan waktu, mencerminkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas.
- 4) Kehadiran, menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.
- 5) Kemampuan kerja sama tim, yaitu sejauh mana pegawai mampu bekerja secara kolaboratif untuk mencapai tujuan bersama.

Selain itu, Menurut Armstrong (dalam Yunus dan Saddam, 2013) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, yaitu faktor individu (kompetensi dan motivasi), faktor kepemimpinan, faktor sistem kerja dan faktor lingkungan organisasi. Dengan demikian, peningkatan kinerja bukan hanya bergantung pada kemampuan personal pegawai, tetapi juga pada dukungan organisasi yang menciptakan iklim kerja produktif dan kondusif.

#### ***Teori Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi yang dikenal dengan model Servqual, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tangibles (Berwujud): mencakup sarana dan prasarana fisik, penampilan pegawai, serta kenyamanan lingkungan kerja.
- 2) Reliability (Kehandalan): kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu dan terpercaya.

- 3) Responsiveness (Ketanggapan): kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 4) Assurance (Jaminan): mencakup kompetensi, sopan santun dan kemampuan memberikan rasa aman bagi masyarakat.
- 5) Empathy (Empati): perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat pengguna layanan.

Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan lembaga pemerintahan dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan memperkuat legitimasi pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana dan aksesibilitas. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar operasional bagi setiap instansi pelayanan publik untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

#### ***Keterkaitan Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik***

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi. Kinerja yang optimal akan tercermin dalam pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, sedangkan pelayanan yang berkualitas akan mendorong semangat kerja pegawai karena adanya umpan balik positif dari masyarakat. Oleh karena itu, instansi publik dituntut tidak hanya memperbaiki sistem pelayanan, tetapi juga meningkatkan kapasitas dan kapabilitas pegawainya. Dalam konteks Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu, dimensi Servqual digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, sedangkan teori kinerja dijadikan sebagai landasan untuk mengukur kontribusi pegawai dalam mencapai pelayanan yang prima. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana dimensi-dimensi tersebut saling terkait dengan faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan.

#### ***Teori Organisasi Publik***

Organisasi publik merupakan struktur formal yang dibentuk untuk menjalankan fungsi pemerintahan dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks kelurahan sebagai bagian dari organisasi pemerintahan tingkat bawah, teori organisasi publik menjadi penting karena berfungsi menjelaskan bagaimana struktur, tugas, dan hubungan kerja antarbagian dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kelurahan, disebutkan bahwa organisasi kelurahan bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dengan mengedepankan efisiensi dan akuntabilitas. Struktur organisasi kelurahan dipimpin oleh lurah sebagai pemegang tanggung jawab tertinggi, yang dibantu oleh sekretaris dan sejumlah kepala seksi (kasi) sesuai bidangnya. Setiap unsur memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang dijabarkan secara rinci dalam

regulasi tersebut. Teori organisasi publik menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kejelasan struktur, pembagian tugas, sistem koordinasi serta komunikasi antar unsur organisasi. Dengan demikian, kelurahan sebagai organisasi publik harus memiliki sistem kerja yang terstruktur, peran yang terdefinisi dengan jelas dan kepemimpinan yang mampu mengarahkan seluruh sumber daya agar bekerja secara sinergis demi memberikan pelayanan yang prima. Ketidakteraturan dalam struktur dan komunikasi organisasi dapat menjadi penghambat kinerja pegawai, sebaliknya organisasi yang rapi akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena sosial secara mendalam sebagaimana adanya di lapangan, tanpa manipulasi variabel. Fokus utama penelitian adalah kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu. Analisis dilakukan menggunakan lima indikator dari model Servqual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai. Data diperoleh melalui dua sumber, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci seperti Lurah dan Sekretaris Lurah, serta informan lain seperti Kasi Kelurahan, pegawai administrasi dan masyarakat yang menerima pelayanan. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dengan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumen resmi, arsip dan publikasi yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman dan Saldaña yang terdiri atas empat tahapan, yakni: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber, metode, maupun waktu, agar data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan metodologi ini, diharapkan penelitian mampu menggambarkan secara komprehensif kondisi kinerja pegawai dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan kelurahan.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu***

Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu dapat dilihat melalui lima dimensi utama menurut model SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Masing-masing dimensi ini menunjukkan capaian serta

tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Dimensi pertama, *Tangibles* (Berwujud), mencakup aspek penampilan pegawai, kenyamanan tempat, proses pelayanan, kedisiplinan serta penggunaan alat bantu. Dari hasil observasi dan wawancara, penampilan pegawai umumnya sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan, di mana pakaian seragam dan atribut pegawai dikenakan dengan rapi. Namun, kenyamanan tempat pelayanan masih menjadi catatan penting, seperti ruang pelayanan yang kurang rapi, tata letak meja dan kursi yang tidak ergonomis, serta minimnya fasilitas pendingin ruangan yang memadai. Proses pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur, namun sering kali masyarakat harus kembali ke kantor karena informasi awal yang kurang lengkap. Dalam hal kedisiplinan, masih terdapat pegawai yang datang terlambat, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan. Penggunaan alat bantu seperti komputer dan printer sudah tersedia, namun belum dimanfaatkan secara optimal oleh semua pegawai karena keterbatasan keterampilan.

Dimensi kedua, *Reliability* (Keandalan), menunjukkan tingkat keandalan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Pegawai di Kantor Kelurahan Jawa dinilai cukup andal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, namun masih terdapat kelemahan dalam hal penggunaan teknologi. Sekitar 20% pegawai belum terbiasa atau tidak terampil dalam menggunakan perangkat teknologi untuk mendukung proses pelayanan. Hal ini mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan tidak efisien. Pada dimensi ketiga, *Responsiveness* (Ketanggapan), pegawai menunjukkan respons yang baik terhadap masyarakat. Mereka cepat dalam merespons kebutuhan warga, bersedia membantu ketika masyarakat mengalami kendala dan menunjukkan etos kerja yang tinggi dalam hal kecepatan melayani. Tidak ada keluhan berarti dari masyarakat mengenai lambannya pelayanan, sehingga dimensi ini mendapat apresiasi dari pengguna layanan.

Dimensi keempat, *Assurance* (Jaminan), mencakup jaminan terhadap waktu pelayanan dan kepastian biaya. Berdasarkan hasil penelitian, jaminan ini sudah terpenuhi, di mana pelayanan dilakukan tanpa pungutan liar dan dengan waktu yang cukup cepat, kecuali untuk layanan tertentu seperti akomodasi dokumen atau pengukuran tanah yang membutuhkan biaya khusus dari pihak luar. Secara umum, pegawai memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Dimensi terakhir adalah *Empathy* (Empati), yang terlihat dari bagaimana pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat, bersikap ramah dan sopan, serta tidak membedakan latar belakang pengguna layanan. Pegawai di Kelurahan Jawa melayani masyarakat dengan penuh rasa hormat dan menghargai setiap individu yang datang, tanpa adanya diskriminasi. Hal ini dibuktikan dari testimoni masyarakat yang merasa puas karena dilayani secara adil dan ramah. Dari keseluruhan lima dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Jawa sudah cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meski demikian, masih terdapat aspek yang perlu

ditingkatkan, seperti kedisiplinan waktu, penggunaan teknologi dan peningkatan kenyamanan ruang pelayanan. Jika aspek-aspek tersebut diperbaiki, maka pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih efektif, efisien dan memuaskan bagi masyarakat.

### ***Faktor Pendukung Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu***

Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kinerja individu pegawai, tetapi juga sangat ditentukan oleh adanya faktor-faktor pendukung yang membentuk lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung peningkatan profesionalisme. Dalam konteks Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu, terdapat beberapa faktor penting yang secara nyata mendukung peningkatan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan ke dalam 3 (tiga) kelompok utama, yaitu: regulasi dan dasar hukum, sarana dan prasarana kerja, serta kualitas sumber daya manusia (SDM).

#### **1) Dasar Hukum dan Regulasi Pelayanan**

Salah satu faktor fundamental yang mendukung kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Jawa adalah tersedianya regulasi yang jelas sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan yang dilaksanakan telah mengacu pada standar yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Kehadiran aturan ini memberikan kejelasan kepada pegawai mengenai prosedur, standar waktu serta hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Regulasi yang jelas tidak hanya memberikan landasan normatif, tetapi juga menciptakan kepastian hukum dan prosedural dalam pelaksanaan pelayanan. Pegawai memiliki pedoman kerja yang terstruktur, sehingga dapat menghindari tindakan-tindakan di luar prosedur, seperti pungutan liar atau manipulasi informasi. Hal ini pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kelurahan dan memperkuat akuntabilitas pelayanan.

#### **2) Sarana dan Prasarana Pendukung**

Faktor berikutnya yang turut mendorong peningkatan kinerja pegawai adalah tersedianya sarana dan prasarana yang relatif memadai. Kantor Kelurahan Jawa telah dilengkapi dengan sejumlah peralatan dan fasilitas yang menunjang pelayanan administratif, seperti komputer, printer, scanner serta perangkat lunak pendukung. Fasilitas-fasilitas ini memudahkan pegawai dalam melakukan entri data, pencetakan dokumen, serta pengarsipan administrasi secara digital. Di samping peralatan kerja, ruang pelayanan yang tersedia juga menjadi faktor pendukung, meskipun belum ideal secara keseluruhan. Tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat, ruang kerja yang

terpisah antara pelayanan umum dan internal pegawai, serta meja layanan khusus untuk lansia atau penyandang disabilitas menjadi bukti adanya upaya kelurahan dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan manusiawi. Selain itu, pegawai juga mendapat dukungan operasional seperti koneksi internet dan akses terhadap sistem informasi kependudukan (SIAK) yang terkoneksi langsung dengan data nasional. Hal ini mempercepat proses verifikasi data dan meminimalisir kesalahan input yang sebelumnya sering terjadi dalam sistem manual. Tersedianya alat bantu kerja yang memadai tentu berkontribusi langsung terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3) Sumber Daya Manusia: Kompetensi, Motivasi dan Etos Kerja

Salah satu faktor terpenting yang mendukung peningkatan kinerja pegawai adalah kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mayoritas pegawai di Kantor Kelurahan Jawa menunjukkan sikap kerja yang positif, penuh tanggung jawab serta memiliki motivasi tinggi dalam melayani masyarakat. Pegawai secara umum memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing, serta telah memiliki pengalaman kerja yang memadai dalam bidang pelayanan publik. Selain kompetensi teknis, aspek non-teknis seperti motivasi kerja, loyalitas terhadap lembaga, serta kemampuan interpersonal pegawai juga sangat mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Pegawai menunjukkan sikap sopan, ramah dan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan warga terhadap institusi kelurahan. Kinerja yang baik ini juga tidak terlepas dari peran kepemimpinan Lurah dan Sekretaris Kelurahan yang mampu menciptakan suasana kerja harmonis, menerapkan pengawasan secara berkala, serta memberikan bimbingan langsung kepada pegawai. Pemimpin yang komunikatif dan terbuka terhadap saran dan kritik turut mendorong terciptanya budaya kerja yang partisipatif dan berorientasi pada hasil. Dalam hal pembinaan dan pengembangan kapasitas, meskipun belum dilakukan secara berkala, namun terdapat program pelatihan yang difasilitasi oleh pemerintah kota yang ditujukan untuk meningkatkan keterampilan pegawai, terutama dalam penggunaan teknologi informasi. Pelatihan semacam ini sangat penting untuk mendorong percepatan transformasi digital dalam pelayanan administrasi publik.

4) Dukungan dari Masyarakat dan Lingkungan Sosial

Faktor lain yang juga dapat dikategorikan sebagai pendukung eksternal adalah adanya dukungan dari masyarakat dan lingkungan sekitar. Warga Kelurahan Jawa pada umumnya kooperatif dalam mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan, serta turut aktif memberikan masukan konstruktif terhadap perbaikan pelayanan. Hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pegawai kelurahan menciptakan suasana yang kondusif, sehingga proses pelayanan dapat berjalan tanpa hambatan sosial berarti. Masyarakat juga

relatif terbuka dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi, baik secara langsung maupun melalui forum-forum musyawarah kelurahan. Hal ini menjadi masukan penting bagi pihak kelurahan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Partisipasi aktif masyarakat ini merupakan modal sosial yang signifikan dalam mendukung kinerja pegawai dan efektivitas sistem pelayanan publik secara umum.

### ***Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu***

Meskipun pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu didukung oleh beberapa faktor positif, realitasnya masih ditemukan sejumlah hambatan yang cukup signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hambatan-hambatan tersebut mencakup keterbatasan sarana dan prasarana, mulai dari ruang pelayanan yang sempit dan belum ramah untuk kelompok rentan, hingga tidak tersedianya sistem antrean dan informasi layanan yang memadai. Fasilitas kerja seperti komputer dan printer masih terbatas jumlahnya, sehingga pegawai harus bergantian dalam menggunakan perangkat, yang kemudian berdampak pada keterlambatan pelayanan. Gangguan jaringan internet juga kerap terjadi, terutama saat sistem kependudukan nasional (SIAK) sedang offline, sehingga masyarakat terpaksa menunggu lebih lama atau kembali di lain hari. Kondisi-kondisi ini menunjukkan bahwa infrastruktur pelayanan masih belum sepenuhnya mendukung digitalisasi layanan secara maksimal.

Di samping itu, aspek sumber daya manusia juga menjadi penghambat utama. Jumlah pegawai yang sedikit tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang harus dilayani, sehingga beban kerja pegawai menjadi berat dan cenderung tidak optimal. Beberapa pegawai juga belum sepenuhnya menguasai teknologi informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan dan tingkat kedisiplinan serta motivasi kerja masih bervariasi. Minimnya pelatihan berkala menyebabkan pegawai kurang siap dalam menghadapi kebijakan baru dan penggunaan sistem digital. Selain itu, kurangnya pembinaan soft skills seperti komunikasi, manajemen waktu, serta penanganan keluhan masyarakat turut memperlemah kualitas interaksi dalam pelayanan. Belum tersosialisasinya prosedur layanan secara menyeluruh juga membuat masyarakat bingung saat mengurus dokumen, karena tidak tahu persyaratan yang harus dibawa. Hal ini diperburuk dengan belum adanya layanan daring, sehingga masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor, meski hanya untuk keperluan administratif sederhana.

### **Penutup**

#### ***Kesimpulan***

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah cukup baik, terutama pada aspek responsiveness, assurance, dan empathy. Pegawai dinilai cepat tanggap, ramah, dan mampu memberikan rasa aman dalam

pelayanan. Namun, pada dimensi tangible dan reliability masih ditemukan kekurangan, seperti keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya penguasaan teknologi informasi oleh beberapa pegawai. Faktor-faktor pendukung yang berperan dalam mendukung kinerja pegawai meliputi regulasi yang jelas, tersedianya fasilitas dasar, motivasi kerja yang baik, serta dukungan dari masyarakat. Sementara itu, hambatan yang mengganggu efektivitas pelayanan antara lain adalah keterbatasan jumlah pegawai, kurangnya pelatihan, ketidakstabilan jaringan internet, dan minimnya sosialisasi prosedur layanan kepada masyarakat. Untuk itu, diperlukan upaya perbaikan secara menyeluruh melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penambahan fasilitas, dan pembenahan sistem pelayanan yang lebih informatif dan berbasis digital. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di kelurahan dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat.

#### **Saran**

1. Perlu penambahan dan perbaikan sarana prasarana agar pelayanan publik lebih nyaman dan efisien bagi masyarakat.
2. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin, terutama dalam penggunaan teknologi informasi.
3. Perlu optimalisasi sosialisasi prosedur layanan agar masyarakat memahami alur pelayanan tanpa kebingungan.

#### **Daftar Pustaka**

- Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. (2016). Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah (Ed. ke-7). Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. P. (2013). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. Bandung: Unpad Press.
- Nurdin. (2019). Kualitas pelayanan publik. Media Sahabat Cendikia.
- Sinambela, L. P. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai sebagai upaya kepuasan masyarakat. *Revitalisasi*, 8(1), 872–882. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v8i1.872>.
- Triastuti, D. A. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kompetensi, dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 203–212. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1796>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.