

FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Feodora Natalia, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 14, Nomor 1, 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Pengarang : Feodora Natalia

NIM : 2102016020

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, 7 Mei 2026

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, S.A.P., M.Si.

NIP. 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 14
Nomor	: 1
Tahun	: 2026
Halaman	: 207-216

FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Feodora Natalia ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan sejatinya dituntut untuk berjalan secara efektif, efisien, dan responsif guna memberikan dampak nyata terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deksriptif kualitatif melalui fokus penelitian yaitu faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan analisis data yang diterapkan yaitu model interaktif. Temuan pada penelitian ini terdapat beberapa faktor penghambat dalam penyelenggaraan tersebut meliputi 1) terbatasnya fasilitas bagi kelompok rentan dan gangguan teknis dalam pemberian layanan kepada masyarakat; 2) informasi standar pelayanan yang tidak memadai; dan 3) Kecamatan Samarinda Ulu belum menjadi prioritas kecamatan oleh Pemerintah Kota Samarinda pada program kecamatan digital.

Kata Kunci : *Faktor Penghambat, Pelayanan Publik, Masyarakat*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah dan warga negara dalam sistem demokrasi (Posangi dkk., 2020). Sejak era reformasi, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif terus menguat terutama dengan hadirnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendorong perubahan paradigma dari birokrasi yang kaku menuju pendekatan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pemerintah pada setiap tingkatannya, bertanggung jawab penuh untuk merancang, menyelenggarakan, dan mengevaluasi segala bentuk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tanggung jawab ini menjadikan pemerintah sebagai garda terdepan yang langsung berinteraksi dengan publik sehingga performa dan citra institusi pemerintah sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: feodoranatalia1202@gmail.com

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

diberikannya (Tanjung & Hajar, 2018). Kehadiran kualitas pelayanan publik menjadikan keutamaan dalam mensinergikan prinsip-prinsip pelayanan dengan nilai-nilai tata kelola pemerintahan guna menciptakan nilai publik yang optimal tidak hanya pada tingkat pusat, tetapi juga menyebar ke unit-unit pemerintahan daerah.

Kota Samarinda sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Timur menjadi kota dengan pertumbuhan penduduk pesat dan tertinggi sejumlah 865,31 ribu jiwa (BPS Samarinda, 2025). Kondisi demografis yang padat ini menciptakan tekanan yang luar biasa pada seluruh infrastruktur dan sistem pelayanan publik, mulai dari kesehatan, pendidikan, perumahan, hingga yang paling langsung dirasakan masyarakat, yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan. Tingginya permintaan layanan dari populasi yang besar, jika tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang efisien dan kapasitas kelembagaan yang memadai, berpotensi memunculkan antrian panjang, keterlambatan penyelesaian dokumen, serta kelangkaan akses yang pada akhirnya dapat memicu ketidakpuasan dan keresahan masyarakat sebagai penerima layanan (Wahyuni dkk., 2022).

Kecamatan Samarinda Ulu sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan tingkat kecamatan di Kota Samarinda memiliki posisi strategis dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat. Tercatat bahwa Kecamatan Samarinda Ulu memiliki jumlah penduduk tertinggi kedua sebesar 133.954 jiwa dengan luas wilayah yang paling kecil di antara kecamatan lainnya (BPS Samarinda, 2025). Hal ini menjadikan Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu harus mampu berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan berbagai layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial lainnya.

Dalam perjalanannya, pemberian pelayanan publik bagi masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu menghadapi beberapa kendala. Diketahui bahwa meski telah diintegrasikan dengan *website* resmi Disdukcapil Kota Samarinda, pemberian pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di Kecamatan Samarinda Ulu masih mengandalkan pelayanan secara konvensional dikarenakan sebagian masyarakat datang ke kantor secara langsung untuk mengurus layanan meski Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu telah memasang *barcode* pelayanan langsung dari *website* resmi Disdukcapil. Selain itu, sering terjadi kendala teknis seperti pemadaman listrik, jaringan internet yang tidak stabil, dan gangguan pada *website* yang menyebabkan lumpuhnya seluruh proses pelayanan publik secara online. Kondisi tersebut berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan dikarenakan masyarakat tidak dapat mengakses layanan yang dibutuhkan hingga sistem kembali normal. Kondisi pemadaman listrik yang terjadi juga mengakibatkan penumpukan pekerjaan yang dialami oleh pegawai pelayanan saat listrik menyala kembali. Kemudian terjadi kendala dalam durasi pelayanan yang berubah-ubah serta Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan tidak dipajang di area Kantor Kecamatan Samarinda Ulu

Selanjutnya, diketahui bahwa Kecamatan Samarinda Ulu belum menjadi prioritas kecamatan oleh Pemerintah Kota Samarinda pada program kecamatan digital dalam pengurusan layanan administrasi kependudukan. Tercatat bahwa hanya Kecamatan Samarinda Sebrang yang menjadi *pilot project* program tersebut dan selanjutnya dilakukan studi tiru oleh 5 kecamatan meliputi Kecamatan Samarinda Kota, Kecamatan Sungai Pinang, Kecamatan Samarinda Utara, Kecamatan Samarinda Ilir, dan Kecamatan Loa Janan Ilir (Kaltim Faktual, 2025). Hal ini menjadikan Kecamatan Samarinda Ulu hanya mengandalkan *barcode* pelayanan online untuk dapat menjangkau keseluruhan informasi pelayanan online tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi hal yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan bidang ilmu yang mempelajari bagaimana kebijakan pemerintah dijalankan serta bagaimana organisasi publik dikelola, dengan tujuan utama memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Definisi administrasi publik menurut Sarjito (2024) mencakup berbagai aspek manajemen dan kebijakan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pemerintah serta kualitas pelayanan kepada publik. Sedangkan menurut Chandler & Plano dalam Keban (2014), administrasi publik merupakan suatu proses yang melibatkan pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya serta tenaga publik guna merumuskan, melaksanakan, dan mengelola berbagai keputusan dalam kebijakan publik.

Sementara itu, Duha (2024) memberikan pandangan berbeda dengan menyatakan bahwa administrasi publik adalah disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan publik dilakukan oleh pemerintah serta lembaga-lembaga terkait. Proses ini mencakup perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan memenuhi kebutuhan publik secara optimal. Selain aspek teknis manajemen, administrasi publik juga melibatkan pendekatan ilmiah dan seni dalam mengatur urusan pemerintahan agar tercipta pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepentingan umum. Dengan demikian, administrasi publik berperan penting dalam memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah dapat dijalankan secara sistematis, transparan, dan responsif terhadap dinamika sosial masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2009) pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi

kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, baik pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD. Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2018) yaitu pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Definisi lain disampaikan oleh menurut Hayat (2017) mengenai pelayanan publik, dimana pelayanan publik sebagai penyediaan berbagai kebutuhan dasar masyarakat secara menyeluruh dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan ini dirancang sebagai sebuah sistem dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan rakyat. Dari definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam menyediakan berbagai layanan, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, dan profesional, serta berlandaskan pada peraturan yang berlaku agar tercipta kepercayaan dan kepuasan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas bersifat relative dikarenakan penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Yahya & Anugerah (2023) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna layanan. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam pemberian pelayanan sebagai standar pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang dipengaruhi oleh sudut pandang dan harapan pengguna layanan sehingga penilaiannya bersifat relatif. Pelayanan memiliki karakteristik unik, seperti tidak berwujud, berbasis pada interaksi sosial, serta proses produksi dan konsumsi yang berlangsung secara bersamaan. Untuk mencapai kualitas yang baik, pelayanan harus diberikan sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara konsisten. Dengan memahami sifat dasar pelayanan dan menerapkan standar yang jelas, penyelenggara layanan dapat memastikan mutu pelayanan yang optimal dan membangun kepercayaan publik.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk. (1990), kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (berwujud), yang mencakup aspek-aspek yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat dalam proses penerimaan layanan publik.

2. *Reliability* (keandalan), mengacu pada kemampuan lembaga pelayanan publik untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan kepada masyarakat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), mengacu pada kemampuan lembaga pelayanan publik untuk memberikan respon yang cepat, efektif, dan memadai terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan aspek penting yang menjamin kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan
5. *Empathy* (empati), memegang peranan penting dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Definisi Konseptual

Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda adalah berbagai bentuk kondisi internal birokrasi maupun eksternal yang menurunkan optimalisasi kinerja pegawai atau aparatur Kecamatan Samarinda Ulu dalam merespons dan memenuhi kebutuhan pelayanan administratif masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan fokus penelitian yaitu mendeskripsikan dan mengidentifikasi hal yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Adapun sumber data primer yang digunakan terdiri dari hasil wawancara dari informan yakni Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Samarinda Ulu, Pegawai Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Samarinda Ulu serta masyarakat kecamatan sebagai penerima layanan. Selanjutnya sumber data sekunder terdiri dari dokumen, arsip, laporan, dan juga internet yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menerapkan teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu mengalami beberapa kendala yang dihadapi selama mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Kendala ini dihadapi dari segi internal maupun eksternal yang menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Ulu. Berikut ini hambatan-hambatan yang dipaparkan, meliputi:

1. Terbatasnya fasilitas bagi kelompok rentan dan gangguan teknis dalam pemberian layanan kepada masyarakat

Faktor penghambat utama adalah minimnya fasilitas bagi kelompok rentan serta gangguan teknis operasional. Adapun hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas kursi roda ditempatkan di lokasi tersembunyi yang sulit dijangkau, serta ketiadaan jalur khusus dan penanda prioritas bagi ibu hamil, sehingga fasilitas tersebut menjadi tidak fungsional. Kondisi ini diperburuk oleh kendala teknis berupa pemadaman listrik dan ketidakstabilan jaringan internet yang kerap menghentikan seluruh proses pelayanan daring, memaksa pengguna menunggu tanpa kepastian. Menurut Garu dkk. (2022) menjelaskan bahwa bukti fisik tidak hanya mencakup gedung, tetapi juga kehandalan infrastruktur teknologi dan peralatan komunikasi yang harus berfungsi optimal untuk mendukung operasi layanan. Di sisi lain, Novita dkk. (2024) menyatakan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan publik mewajibkan penyedia layanan untuk menyediakan akses khusus bagi kaum rentan; kegagalan dalam menyediakan fasilitas ini merupakan bentuk pengabaian terhadap hak-hak warga negara berkebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik seringkali terganggu oleh pemadaman listrik dan ketidakstabilan jaringan internet yang terjadi secara berulang. Gangguan ini menyebabkan seluruh proses pelayanan berbasis daring terhenti, memaksa petugas dan masyarakat untuk menunggu tanpa kepastian hingga sistem kembali normal. Kerentanan teknis ini mengindikasikan belum adanya protokol penanganan darurat yang efektif, yang secara langsung menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kehandalan sistem pelayanan kecamatan. Lebih lanjut, Moenir (2015) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana haruslah alat yang mempermudah usaha, bukan sekadar pelengkap simbolis; jika fasilitas ada namun tidak dapat digunakan saat dibutuhkan, maka organisasi tersebut gagal memenuhi standar pelayanan yang berkualitas.

2. Informasi standar pelayanan yang tidak memadai

Hambatan kedua berkaitan dengan penyampaian informasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa media informasi standar pelayanan yang disediakan berupa *barcode* terbukti tidak efektif karena ukurannya yang kecil dan sulit dibaca, menyebabkan masyarakat kebingungan dan gagal mengakses persyaratan layanan secara mandiri. Akibatnya, teknologi yang seharusnya memudahkan justru dipersepsikan merepotkan, memaksa masyarakat kembali bergantung pada verifikasi manual petugas. Menurut Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa ambiguitas informasi visual merupakan bentuk kegagalan dini dalam proses layanan karena pemberian informasi layanan harus akurat dan mudah dipahami sejak awal. Hal ini diperkuat oleh Nurhalisa (2024) menekankan bahwa standar pelayanan harus dipublikasikan dengan cara yang paling mudah diakses oleh masyarakat awam dikarenakan ketidakjelasan informasi adalah salah satu pemicu utama inefisiensi birokrasi dan keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan menunjukkan bahwa masyarakat yang seharusnya dapat memahami syarat secara mandiri justru menjadi bingung dan harus kembali bertanya kepada petugas. Alih-alih memudahkan, teknologi persepsi masyarakat menganggap mekanisme *scanning barcode* tersebut merepotkan dan rumit. Hal ini menunjukkan kurangnya pertimbangan terhadap kejelasan dan kemudahan akses, yang merupakan indikator vital dalam akseibilitas sarana komunikasi. Menurut Misellia (2025) menjelaskan bahwa media komunikasi visual harus dirancang dengan prinsip ramah pengguna, jika masyarakat masih harus bertanya kepada petugas padahal sudah ada papan informasi/*barcode*, maka media informasi tersebut dapat dikategorikan gagal fungsi. Sebagaimana penelitian oleh Khaerani & Samsu (2025) menyatakan bahwa pemerintah perlu melembagakan keterbukaan dan mengintegrasikan praktik berbasis data guna memperkuat kerangka akuntabilitas yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kepercayaan dan dukungan publik secara berkelanjutan.

3. Kecamatan Samarinda Ulu belum menjadi prioritas kecamatan oleh Pemerintah Kota Samarinda pada program kecamatan digital

Faktor penghambat ketiga yaitu Kecamatan Samarinda Ulu belum menjadi prioritas dalam program "Kecamatan Digital" oleh Pemerintah Kota Samarinda akibat keterbatasan anggaran, berbeda dengan kecamatan lain yang telah menjadi pilot project. Hal ini menyebabkan kecamatan ini harus bertahan dengan sistem layanan terbatas dan hanya mengandalkan *barcode* sederhana sebagai jembatan informasi, yang terbukti belum optimal di tengah kepadatan penduduk yang tinggi. Menurut Lestari (2024) menyatakan bahwa reformasi birokrasi menuju *e-government* seringkali terhambat oleh keterbatasan kapasitas sumber daya, yang menyebabkan ketimpangan kualitas layanan antar-wilayah. Lebih lanjut, Moenir (2015) menjelaskan bahwa transformasi manajemen pemerintahan membutuhkan komitmen sumber daya yang merata; tanpa dukungan anggaran prioritas, unit kerja tingkat kecamatan akan kesulitan menjamin kepastian layanan yang setara dengan standar kota cerdas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan menunjukkan bahwa Kecamatan Samarinda Ulu harus bertahan dengan sistem pelayanan yang terbatas di tengah kepadatan penduduk yang tinggi. Ketergantungan pada sistem konvensional dan digital seperti penggunaan *barcode* sederhana sebagai jembatan informasi terbukti belum optimal karena tidak didukung infrastruktur yang menyeluruh. Ketiadaan dukungan anggaran prioritas ini menghambat kemampuan kecamatan untuk merespons tuntutan zaman akan pelayanan yang cepat dan terintegrasi penuh, sehingga pada akhirnya menciptakan kesenjangan kualitas layanan antar wilayah di Kota Samarinda. Teriraun dkk. (2025) menegaskan bahwa efektivitas organisasi publik sangat bergantung pada ketersediaan sarana pendukung; ketiadaan prioritas anggaran

digital menghambat kemampuan organisasi untuk merespons tuntutan zaman, sehingga pelayanan tetap berjalan lambat secara konvensional meskipun tuntutan masyarakat semakin dinamis.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor penghambat yang dihadapi, meliputi: minimnya fasilitas bagi kelompok rentan serta gangguan teknis operasional, informasi standar pelayanan yang kurang memadai, serta Kecamatan Samarinda Ulu belum menjadi prioritas dalam program "Kecamatan Digital" Kota Samarinda sehingga menyebabkan adanya kendala yang melemahkan kualitas pelayanan publik.

Saran

Sehingga berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penelitian mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu melakukan pengadaan fasilitas pendukung seperti jalur prioritas, kursi roda, dan tempat khusus bagi ibu hamil serta berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam melakukan pengecekan dan perbaikan terhadap perangkat operasional untuk meminimalisir gangguan teknis saat memberikan pelayanan publik.
2. Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu menyediakan informasi standar pelayanan umum dalam bentuk visual dan teks yang komprehensif melalui pemasangan banner berukuran besar yang ditempatkan secara strategis di area yang mudah dilihat oleh masyarakat saat memasuki lingkungan kantor kecamatan.
3. Pemerintah Kecamatan Samarinda Ulu perlu melakukan koordinasi intensif dan berkelanjutan dengan Pemerintah Kota Samarinda agar Kecamatan Samarinda Ulu dapat disegerakan penetapannya Kecamatan Digital sehingga mampu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel di wilayah tersebut.

Daftar Pustaka

- BPS Kota Samarinda. (2025). Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Agama yang Dianut di Kota Samarinda (Jiwa), 2024. <https://samarindakota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjE3IzI=/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-agama-yang-dianut-di-kota-samarinda.html>
- BPS Kota Samarinda. (2025). Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur (Ribu), 2025. <https://samarindakota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDYwIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-kalimantan-timur.html>

- Duha, R. M. S. (2024). *Pengantar Administrasi Publik* (1st ed.). Ruang Karya.
- Garu, T. M., Sumardi, Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 1–13. <https://www.researchgate.net/publication/366530838>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- Kaltim Faktual. (2024). Lima Kecamatan di Samarinda Studi Tiru Pelayanan Publik Digital di Samarinda Seberang. <https://kaltimfaktual.co/lima-kecamatan-di-samarinda-studi-tiru-pelayanan-publik-digital-di-samarinda-seberang>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu* (3rd ed.). Gava Media.
- Khaerani, T. R., & Samsu, M. K. A. (2025). Open Government Data and Policy Innovation in Digital Governance. *VISIONER*, 17(3), 48–61.
- LAN. (2009). *Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan.
- Lestari, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara* [Thesis]. Universitas Mulawarman.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE SAGE Publications.
- Misellia, Bonita. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Pelayanan Hitungan Menit (SIPAHIT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*. [Thesis]. Universitas Mulawarman
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Novita, Haifa Astri., Setiawan, Irza., Urahmah, Nida. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 487-495. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/423>
- Nurhalisa. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Posangi, H. A., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), 1–8.
- Sarjito, A. (2024). *Dasar-Dasar Administrasi Publik* (1st ed.). Indonesia Emas
- Tanjung, I. S., & Hajar, S. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hamparan Perak. *Kumpulan Penelitian*

Dan Pengabdian Dosen, 1(1).

Teriraun, C., Permana, D., & Nuradhawati, R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Uritetu Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *Jurnal Prinsip*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/prinsip.v1i2.3402>

Wahyuni, A., Gunawan, I. K., & Barlian, J. (2022). Adaptasi Inovasi Go-Digital Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19: (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda). *Jurnal MODERAT*, 8(2), 269–283.

Yahya, M. R., & Anugerah, M. F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Pekanbaru Tahun 2019. *Jurnal EL-RIYASAH*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.24014/jel.v14i1.21190>