

SKRIPSI

**PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SAMBUTAN KECAMATAN
SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**



OLEH:

DIAN WAHYU SYAH
NIM. 1763201101

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYAGAMA MAHKAM
SAMARINDA**

2024

SKRIPSI
PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SAMBUTAN KECAMATAN
SAMBUTAN KOTA SAMARINDA



OLEH:

DIAN WAHYU SYAH
NIM. 1763201101

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYAGAMA MAHKAM
SAMARINDA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda
Nama : Dian Wahyu Syah
NPM : 1763201101
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

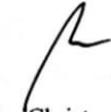
Samarinda, Agustus 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. M. Kasim M., M.Si
NIDN. 8812560018


Deandlles Christover, S.I.P., M.Si
NIDN. 1118069501



Pengaji :

1. Drs. M. Kasim M., M.Si
2. Deandlles Christover, S.I.P., M.Si
3. Ahmad Yani, S.Sos., M. Si

1. 
.....

2. 
.....

3. 
.....

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Wahyu Syah

NPM : 1763201101

Judul Skripsi : **Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 22 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Dian Wahyu Syah

NPM. 1763201101

RINGKASAN

DIAN WAHYU SYAH, Peran Sistem Inforamsi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, di bawah bimbingan Bapak Drs. M. Kasim M, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Deandlles Christover, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II dalam penelitian ini.

Dunia modern sudah memasuki era informasi. Semakin disadari oleh banyak pihak bahwa informasi semakin penting peranannya dalam kehidupan manusia. Informasi sudah menyentuh seluruh segi kehidupan manusia, baik pada tingkat individual, tingkat kelompok, dan tingkat organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dengan mengacu pada 3 indikator sistem informasi manajemen menurut Alter (dalam Kadir 2015) yang meliputi Mengelola Informasi, Menghasilkan Informasi, Menyajikan Informasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Kota Samarinda dinilai dari dimensi pertama Mengelola Informasi kelurahan melakukan pengelolaan data yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, data tersebut meliputi, data penduduk, data keluarga, data kesehatan, data pendidikan data bantuan sosial, data infrastruktur, dan data kegiatan masyarakat. Kedua Menghasilkan Informasi kelurahan telah melakukan pengolahan data untuk menghasilkan informasi salah satunya data penduduk untuk memahami kebutuhan penduduk ada juga data kesehatan dan data ekonomi yang membantu kelurahan meningkatkan pelayanan. Ketiga Menyajikan Informasi kelurahan memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada masyarakat, serta menyajikan informasi yang jelas dan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat. Faktor Pendukung sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, serta semangat pegawai yang ingin berkembang dalam meningkatkan keterampilan didukung dengan fasilitas-fasilitas yang ada di kantor kelurahan sambutan, dan Faktor Penghambatnya yaitu keterbatasan teknologi berupa jaringan internet yang terkadang kurang stabil, dan tidak semua pegawai ahli dalam menggunakan teknologi informasi. Hal ini yang menjadi penghambat sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik di kelurahan sambutan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Kelurahan Sambutan

RIWAYAT HIDUP



DIAN WAHYU SYAH, tempat tanggal lahir Makassar, 19 Juli 1998 sebagai anak pertama dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Muing Syah dan Ibu Wahyuni Faesaty, Pada tahun 2005 melalui Pendidikan Sekolah Dasar Inpres Pa'bangiang, Kabupaten Gowa Kota Makassar, dan lulus pada tahun 2010. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Palopo, Kota Palopo dan lulus pada tahun 2013. Kemudian peneliti melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 14 Samarinda, Kota Samarinda dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2017 peneliti melanjutkan Pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik. Selanjutnya mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 bulan Agustus 2021 di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Samarinda Utara, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, kemudian peneliti melanjutkan penyusunan skripsi dengan judul “Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dan baik dari para pembaca dengan tujuan untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diharapkan dan peneliti akan menerima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, nasihat dan dukungan semangat dari beberapa pihak. Sehubungan dengan itu peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. selaku Rektor Universitas WidyaGama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Bapak Dr.H. Abdul Rofik, S.P.,M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas WidyaGama Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.

3. Bapak Ahmad Yani. S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi yang telah mendukung peneliti dalam membantu kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
4. Bapak Drs. M. Kasim M. M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, mendukung dan mempermudah proses penelitian untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Bapak Deandlles Christover, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mendukung serta mempermudah peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan-masukan perbaikan skripsi.
6. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah mendukung untuk pembuatan skripsi peneliti.
7. Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas WidyaGama Mahakam Samarinda yang telah membantu proses administrasi dan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
8. Tri Andarmo. M.Si selaku Lurah Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dan beserta Pegawai di kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yang menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan banyak memberikan bantuan serta dukungan dalam penelitian ini.

9. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Muing Syah dan Ibu Wahyuni Faesaty serta adik saya serta keluarga dekat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah ikut serta memberikan dukungan dan semangat bagi peneliti dalam penelitian ini.
10. Ucapan terima kasih peneliti kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Administrasi Publik yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan di Kota Samarinda.
11. Kepada pihak-pihak yang tidak sempat peneliti sebutkan satu persatu, yang turut serta dalam membantu dan menyumbangkan pemikiran kepada peneliti. Akhir kata yang peneliti sampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, serta peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan informasi dimasa dimasa sekarang maupun masa yang akan datang.

Samarinda, 20 Agustus 2024

Peneliti



Dian Wahyu Syah
NPM. 1763201101

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
RINGKASAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xliii
BAB I PENDAHULUAN	1
8.1 Latar Belakang	1
8.2 Rumusan Masalah	8
8.3 Tujuan Penelitian	9
8.4 Manfaat Penelitian	10
8.4.1 Secara Teoritis	11
8.4.2 Secara Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Konsep.....	13
2.1.1 Pengertian Peran.....	14
2.1.2 Pengertian Sistem	15
2.1.3 Pengertian Informasi.....	19
2.1.4 Pengertian Manajemen	21
2.1.5 Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	23
2.1.6 Pengertian Pelayanan Publik.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jadwal Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Definisi Konsepsional	31
3.5 Fokus Penelitian.....	32

3.6 Sumber Data.....	34
3.6.1 Data Primer	34
3.6.2 Data Sekunder	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8 Analisis Data	41
3.8.1 Pengumpulan Data	41
3.8.2 Reduksi Data	42
3.8.3 Penyajian Data.....	43
3.8.4 Penarikan Kesimpulan	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Sambutan.....	47
4.1.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan	47
4.1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	48
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan	49
4.3 Visi dan Misi Kelurahan Sambutan	61
4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia.....	64
4.5 Struktur Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Sambutan	64
4.6 Penyajian Data	65
4.6.1 Mengelola Informasi	65
4.6.2 Menghasilkan Informasi.....	67
4.6.3 Menyajikan Informasi	69
4.6.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	71
4.7 Pembahasan.....	74
4.7.1 Mengelola Informasi	75
4.7.2 Menghasilkan Informasi.....	75
4.7.3 Menyajikan Informasi	76
4.7.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....79

5.1 Kesimpulan79

5.2 Saran81

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Tabel 3.1 Jadwal Peneitian.....	26
2.	Tabel 3.2 Data Primer.....	34
3.	Tabel 4.1 Batas Wilayah Desa Tanjung Lapang.....	40
4.	Tabel 4.1.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per-RT...	41
5.	Tabel 4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Umur.....	41
6.	Tabel 4.1.3 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan.....	43
7.	Tabel 4.1.4 Jumlah Menurut Pekerjaan.....	44
8.	Tabel 4.1.5 Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	45
9.	Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Aparat Desa.....	47

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Gambar 2.1 Kerangka fikir.....	23
2.	Gambar 3.1 Analisis data.....	39
3.	Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia terus berupaya mengatur pemerintahan dengan mengacu pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan memberikan pelayanan yang ber- azaskan Pancasila. Undang-Undang Dasar tersebut, juga menyebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik Sebagai langkah lebih lanjut, di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana pada bagian konsideran huruf (a) “Bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”, dan huruf (b) menyebutkan bahwa “Membangun kepercayaan masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan penyelenggara Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik”. Dengan demikian jelas bahwa Pelayanan Publik merupakan hak dan kebutuhan warga Negara Republik Indonesia sehingga pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tanpa diskriminasi. Mengenai institusi dan/atau lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pada bagian konsideran huruf (a) “Bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan atas status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;” dan huruf (b) menyebutkan bahwa “Dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;”.

Dengan demikian jelas bahwa Administrasi Kependudukan berkaitan erat dengan pelayana publik yang merupakan hak dan kebutuhan warga Negara Republik Indonesia sehingga pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Pada dasarnya terdapat sekian banyak jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan Administrasi Kependudukan, dimana disebutkan dalam Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 angka (1) menyebutkan

bahwa “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan infomasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Sedangkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 (ayat 1) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 1 (ayat 2) Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata- mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pasal 1 (ayat 3) Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pasal 1 (ayat 4) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pasal 1 (ayat 5) Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan

elayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pasal 14 (ayat 1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Pasal 14 (ayat 2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui (a) sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau, (b) sistem pelayanan terpadu satu atap. Pasal 14 (ayat 3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik. Pasal 15 (ayat 1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuanproses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Pasal 15 (ayat 2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.

Dunia modern sudah memasuki “era informasi”. Semakin disadari oleh banyak pihak bahwa informasi semakin penting peranannya dalam kehidupan manusia. Informasi sudah menyentuh seluruh segi kehidupan manusia, baik pada tingkat individual, tingkat kelompok, dan tingkat organisasi. Di jaman yang serba modern ini segala macam informasi dengan mudah dapat kita peroleh

melalui berbagai media contohnya untuk media non elektronik adalah koran dan majalah sedangkan media elektronik adalah pc/laptop yang dilengkapi dengan jaringan internet, tanpa terhalang jarak dan waktu semua informasi tersebut bisa dengan cepat diterima kapanpun dan dimanapun. Keberadaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi; (2) kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban badan publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi. Para pakar telah mengembangkan orientasi baru dalam bidang informasi yang dikenal dengan nama Sistem Informasi Manajemen (*Information Management System*). Pengamatan dan kenyataan menunjukkan bahwa perkembangan dan terobosan teknologi informasi akan terus berlanjut di masa depan. Oleh karena itu, tidak sulit untuk memperkirakan bahwa salah satu ujian bagi kemahiran dan keandalan manajemen di masa depan adalah kemampuannya memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut. Dengan kata lain, kemampuan manajemen memanfaatkan informasi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial akan turut menentukan berhasil tidaknya manajemen yang bersangkutan meraih keberhasilan dalam mengelola organisasi yang dipimpinnya. Pada dasarnya perkembangan peradaban manusia merupakan pengaruh perkembangan teknologi.

Dapat dikatakan perkembangan teknologilah yang mendorong kemajuan peradaban umat manusia, tentu saja selain faktor teknologi masih ada

banyak faktor yang mendorong kemajuan peradaban, misalnya kemajuan di bidang ekonomi, kedokteran, dan sebagainya. Akan tetapi, dari sekian banyak faktor tersebut, yang menjadi faktor dominan adalah kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi informasi sangat berperan dalam menunjang pengambilan keputusan bagi organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan atau kegiatan-kegiatan di dalam organisasi tersebut dapat diselesaikan secara tepat, akurat, serta efisien. Semua jenis sumber daya organisasi harus dapat dikirahkan secara maksimal dan profesional untuk mendukung keberhasilan organisasi, baik itu organisasi pemerintah, swasta, maupun kemsyarakatan. Sukses organisasi dimanapun, jenis dan bergerak di bidang apapun, dewasa ini tergantung pada keberhasilan manajemen melaksanakan pekerjaannya, keberhasilan manajemen tergantung pada dukungan tersedianya informasi yang relevan, dan tersedianya informasi yang relevan bagi manajemen hanya dapat diperoleh melalui pengolahan data yang tepat. Penerapan teknologi informasi khususnya Sistem Informasi Manajemen akan membantu aparatur pemerintah dalam melakukan pekerjaannya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai contoh Pelayanan Administrasi Kependudukan, seperti penerbitan Kartu Keluarga, E-KTP, dan Akta Kelahiran. Akan tetapi dalam era informasi sekarang ini kemungkinan masih ada saja organisasi yang masih mengolah informasi secara manual khususnya pada organisasi-organisasi kecil. Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik pada organisasi pemerintahan masih perlu penyelidikan lebih lanjut. Menurut Sandjojo (dalam Alandri 2016:183), masih rendahnya implementasi sistem

informasi pada kantor pemerintah disebabkan antara lain:

1. Belum adanya satuan kerja di suatu kantor pemerintah yang secara struktural bertanggungjawab dalam pembangunan sistem informasi;
2. Keterbatasan di dalam penguasaan sistem informasi;
3. Rancangan sistem informasi berkembang secara persial sesuai dengan kebutuhan masing-masing entitas kantor pemerintah (satuan kerja) sehingga sulit untuk diintegrasikan;
4. Sistem informasi dilaksanakan secara mandiri di masing-masing satuan kerja tanpa adanya koordinasi sistem informasi antar satuan kerja;
5. Belum terbangunnya budaya kerja dengan suatu pola yang saling terintegrasi di lingkungan kantor pemerintah;
6. Keterbatasan kemampuan SDM untuk pengelolaan sistem informasi.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda bahwa terdapat permasalahan yaitu keterbatasan didalam penguasaan sistem isnformasi serta sistem informasi dilaksanakan secara mandiri dimasing-masing satuan kerja tanpa adanya koordinasi sistem informasi antar satuan kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian untuk megetahui lebih dalam terkait peran sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, dengan mengangkat judul **“Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan tahapan awal bagi setiap penelitian dimana peneliti menetapkan beberapa masalah atau objek penelitian yang akan diteliti dan dijadikan panduan dalam melakukan penelitian. Sebelum merumuskan masalah peneliti akan menjelaskan beberapa. Pengertian rumusan masalah menurut para ahli. Menurut Lexy J Moleong (2015:92), menyatakan bahwa “masalah adalah lebih dari sekedar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan suatu tanda Tanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencapai suatu jawaban”. Menurut Sugiyono (2015:228) “Rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memandu peneliti untuk mengumpulkan data dilapangan”. Menurut Sugiyono (2017:35) “Rumusan masalah deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variable mandiri, baik hanya pada suatu variable atau lebih”. Sehubungan dengan uraian latar belakang masalah diatas yang mendasari penelitian ini, maka masalah-masalah yang dapat dirumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukung Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sambutan, Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan pernyataan apa yang menjadi harapan. Tujuan penelitian dibuat dengan mengacu pada rumusan masalah. Sehingga antara tujuan dan rumusan masalah saling terkait.

Menurut Sukandarrumidi (2013:111), menyatakan bahwa “Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh suatu yang baru atau yang asli dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat timbul”. Menurut Evi Martha dan Sudarti Kresno (2016:3), menyatakan bahwa “Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami (*to understand*) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji”. Menurut Sugiyono (2020:387) “Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menentukan pemahaman luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang kompleks, memahami interaksi dalam situasi sosial tersebut sehingga dapat dilakukan hipotesis, pola hubungan yang akhirnya dapat dikembangkan menjadi teori”. Dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah upaya untuk menemukan pengetahuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang ingin di teliti. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian bertujuan agar hasil yang di capai harus mempunyai manfaat, tidak saja bermanfaat bagi aspek keilmuan melainkan juga harus bermanfaat bagi aspek guna melaksanakan hal ini di dasarkan pada tinjauan bahwa ilmu bukan hanya sekedar untuk ilmu pengetahuan melainkan juga bagi kesejahteraan masyarakat.

Menurut pendapat Sugiyono (2018:3) mengatakan bahwa, “Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Memahami berarti memperjelas. Suatu masalah atau informasi yang tidak diketahui dan selanjutnya menjadi tahu, memecahkan berarti meminimalkan atau menghilangkan masalah. Dan mengantisipasi berarti mengupayakan agar masalah tidak terjadi”. Menurut Rachmat Trijono (2015:15) “ Manfaat penelitian pada dasarnya adalah suatu kegiatan ilmiah untuk memperoleh pengetahuan yang benar tentang suatu masalah. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian terdiri dari fakta, konsep, generalisasi, dan teori yang memungkinkan manusia dapat memahami fenomena dan memecahkan masalah yang dihadapi”. Menurut Husaini Husman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:60), menyatakan bahwa “Manfaat penelitian dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Manfaat teoritis dari penelitian adalah dapat memberikan sumbangan ilmu, sedangkan angka praktis adalah hasil penelitian dapat digunakan pihak yang diberi untuk memperbaiki keadaan”. Setiap penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis berupa sumbangan ilmiah

untuk diteliti lebih lanjut, sesuai dengan tujuan peneliti yang hendak dicapai.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian merupakan suatu pencapaian tujuan dalam penelitian. Adapun hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pembaca untuk menambah wawasan mengenai Penerapan Inovasi Pelayanan Publik.
- b. Penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Publik.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi para peneliti dan bahan kajian lebih lanjut kedepan dengan mengangkat judul yang sama mengenai Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik.

1.4.2 Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan konsep keilmuan mengenai hubungan Ilmu Administrasi Publik mengenai Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan bagi Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dan dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang memerlukan penelitian ini serta dapat dijadikan sumber pengambilan keputusan kebijakan dalam suatu lingkup kawasan tersebut.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Publik secara umum dan berguna bagi pembaca dalam menambah wawasan mengenai Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Publik.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dan Khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dalam menambah pengetahuan tentang Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dan Konsep

Pada bagian ini peneliti sajikan definisi teori dan konsep, agar secara ilmiah dapat dipahami perbedaannya dan fungsinya. Oleh karena itu perlu peneliti sajikan pandangan dari sejumlah pakar mengenai teori dan konsep. Adanya landasan teori ini merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dan informasi sesuai tema penelitian yang dipilih.

Menurut Sugiyono (2018:54) dalam rangka melakukan suatu penelitian yang bersifat ilmiah, tentulah harus didukung oleh beberapa teori dan konsep yang dianggap sesuai untuk dijadikan sebagai pedoman dan landasan bagi peneliti. Teori sangat penting dalam sebuah penelitian selain sebagai pedoman dalam membahas suatu masalah juga sebagai unsur penting dalam mencari hubungan sebab akibat beberapa variabel dalam suatu penelitian. Menurut Cooper dan Schindler dalam Sugiyono (2017:117) “Teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena”. Menurut Wiliam Wiersma dalam Sugiyono (2017:117), “Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis”. Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa teori adalah suatu gagasan dari kumpulan beberapa konsep dan definisi secara sistematis yang menjelaskan suatu fenomena yang ada.

Menurut Sugiyono (2018:54) menyatakan “Konsep adalah istilah yang bersifat abstrak dan bermakna generalisasi. Contoh konsep dalam administrasi adalah kepemimpinan, kepuasan, dan organisasi formal”. Menurut Muhammad Idrus (2016:17) menyatakan bahwa “Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan, dan kelimpok”. Menurut Muslich Anshori dan Sri Iswati (2017:69) “Konsep adalah abstaksi yang dibuat secara umum. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap suatu khas”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa konsep berarti pengertian, gambaran, mental dari objek, proses rancangan yang telah dipikirkan, agar segala kegiatan berjalan dengan sistematis dan lancar, dibutuhkan suatu perencanaan yang mudah dipahami dan dimengerti, perencanaan yang matang menambah kualitas dari kegiatan tersebut.

2.1.1 Pengertian Peran

Peran merupakan posisi seorang yang dilakukan dalam suatu kegiatan yang dimana sudah menjadi tanggung jawab seseorang. Peran adalah satu aspek dinamis dari status social atau kedudukan. Menurut Sarlito Wirawan Sarwono (2015:215) menyatakan bahwa “Teori peran adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikolog, teori peran berawal dari dan masih tetap digunakan dalam sosiologi dan antropologi. Dalam ketiga bidang ilmu tersebut, istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater seorang actor harus bercermin sebagai seorang tokoh tertentu

dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu”. Merutut Sri Rahayu Djatimurti Rita Hanafie (2016:166) menyatakan bahwa “Peranan adalah tindakan-tindakan seseorang dalam melaksanakan hak dan tanggung jawabnya sesuai dengan kedudukannya, peran dianggap penting karena mengatur perilaku seseorang”. Menurut Edy Suhardono (2018:15) “Peran merupakan seperangkat patokan yang membatasi perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu posisi.”

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa peran merupakan serangkaian rumusan yang membatasi perilaku seseorang dalam melakukan tanggung jawab saat menduduki suatu posisi.

2.1.2 Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa latin yaitu *systema* atau yunani *sustema* yang berarti suatu kesatuan yang terdiri dari suatu komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Secara garis besar sistem merupakan suatu kumpulan komponen dan elemen yang saling terintegrasi, komponen yang terorganisir dan bekerja sama dalam mewujudkan tujuan tertentu. Secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai kumpulan atau himpunan dari unsur atau variable-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain. Menurut Abdul Kadir (2014:61) bahwa “Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksud untuk mencapai suatu tujuan”. Menurut Fathansyah (2015:11) bahwa “Sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional (dengan satuan fungsi dan tugas khusus) yang

saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses tertentu". Menurut Mulyani (2016:2) menyatakan bahwa "sistem bisa diartikan sebagai sekumpulan subsistem, komponen yang saling bekerjasama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan output yang sudah ditentukan sebelumnya". Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa, sistem merupakan sekumpulan elemen, himpunan dari suatu unsur, komponen fungsional yang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

2.1.2.1 Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai ciri-ciri karakteristik yang terdapat pada sekumpulan elemen yang harus dipahami dalam mengidentifikasi pembuatan sistem. Adapun karakteristik sistem J. Hutahaea, (2015:3) yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Komponen

Sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa subsistem atau bagian-bagian sistem.

2. Batasan sistem (*boundary*)

Daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luar dinamakan dengan batasan sistem. Batasan sistem ini memungkinkan sistem dipandang sebagai satu kesatuan dan juga menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

3. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Apapun yang berada diluar batas dari sistem dan mempengaruhi sistem tersebut dinamakan dengan lingkungan luar sistem. Lingkungan luar yang bersifat menguntungkan wajib dipelihara dan yang merugikan harus dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan sistem.

4. Penghubung sistem (*interface*)

Media penghubung diperlukan untuk mengalirkan sumber-sumber daya dari sub sistem ke sub sistem lainnya dinamakan dengan penghubung sistem.

5. Masukkan sistem (*input*)

Energi yang dimasukkan ke dalam sistem dinamakan dengan masukan sistem (*input*) dapat berupa peralatan dan masukan sinyal. Perawatan ini berfungsi agar dapat beroperasi dan masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk menghasilkan keluaran (*output*).

6. Keluaran sistem (*output*)

Hasil dari energy yang telah diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna yang dinamakan keluaran sistem (*output*). Informasi merupakan contoh keluaran sistem.

7. Pengolah sistem

Untuk mengolah masukan menjadi keluaran diperlukan suatu pengolah yang dinamakan dengan pengolah sistem.

8. Sasaran sistem

Sistem pasti memiliki tujuan atau sasaran yang sangat menentukan *input* yang dibutuhkan oleh sistem dan keluaran yang dihasilkan.

2.1.2.2 Klasifikasi Sistem

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dan komponen lain karna sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi didalam sistem tersebut. Oleh karena itu sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang. Adapun klasifikasi sistem menurut J. Hutahaean, (2015:6) diuraikan sebagai berikut.

1. Sistem Abstrak dan Sistem Fisik

Sistem abstrak merupakan system yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, misalnya sistem teologi. Sedangkan sistem fisik diartikan sebagai sistem yang nampak secara fisik sehingga setiap makhluk dapat melihatnya, misalnya sistem computer.

2. Sistem Alamiah dan Sistem Buatan Manusia

Sistem alamiah merupakan sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat oleh manusia, misalnya sistem tata surya, sistem galaxy, sistem reproduksi dan lain-lainnya. Sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan yang melibatkan interaksi manusia, misalnya sistem akuntansi, sistem informasi, dan lain lain.

3. Sistem Determistik dan Sistem Probalistik

Sistem determistik merupakan sistem yang beroprasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan, misalnya sistem komputer adalah contoh sistem yang dapat tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program komputer yang dijalankan. Sedangkan sistem

probalistik merupakan sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probalistik, misalnya sistem manusia.

4. Sistem Terbuka dan Sistem Tertutup

Sistem terbuka merupakan sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Lebih spesifik dikenal juga yang disebut dengan sistem terotomatis, yang merupakan bagian dari sistem buatan manusia dan berinteraksi dengan kontrol oleh satu atau lebih computer sebagai bagian dari sistem yang digunakan dalam masyarakat modern. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk subsistem lainnya, misalnya sistem kebudayaan manusia. Sedangkan sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya campur tangan dari pihak luar secara teoritis sistem tersebut ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanya *relatively closed system* (secara tertutup, tidak benar-benar tertutup). Dapat disimpulkan bahwa klasifikasi sistem bagian-bagian yang telah disusun menjadi suatu komponen dengan tujuan tertentu agar lebih memudahkan menjalankan suatu tujuan.

2.1.3 Pengertian Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat mendasar yang sangat diperlukan oleh suatu kegiatan dalam pengambilan suatu keputusan agar tidak terjadi kesalahan. Informasi juga dapat diartikan sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerima informasi. Adapun definisi informasi menurut beberapa para ahli:

Menurut Carlos Coronel dan Steven Morris (2016:4) “Informasi adalah hasil dari data mentah yang telah diproses untuk memberikan hasil didalamnya”. Menurut Anggraeni dan Irvani (2017:13) menjelaskan bahwa “Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima”. Menurut Sutabri dalam Trimahardika dan Sutinah (2017:250), “Informasi merupakan suatu data yang telah diolah, diklasifikasikan dan diinterpretasikan serta digunakan untuk proses pengambilan keputusan”. Berdasarkan uraian diatas maka Informasi adalah suatu data penting yang akurat, actual, dan relevan untuk membantu dalam kegiatan penentuan keputusan.

2.1.3.1 Karakteristik Informasi

Informasi memiliki peran penting dalam komunikasi. Oleh karena itu, keselarasan informasi disesuaikan dengan tujuan dan kebutuhannya. Salah satu cara untuk mengetahui informasi yang selaras adalah memahami karakteristiknya. Adapun karakteristik informasi menurut Fauzi (2017:10) antara lain sebagai berikut:

1. Relevan, informasi harus memiliki makna yang tinggi sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi yang menggunakannya dan dapat digunakan secara tepat untuk membuat keputusan.
2. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan bias atau menyesatkan. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

3. Lengkap, informasi tersebut harus memiliki penjelasan yang rinci dan jelas dari setiap aspek peristiwa yang diukurnya.
4. Tepat Waktu, setiap informasi harus dalam kondisi yang *update* tidak dalam bentuk yang using, sehingga penting untuk digunakan sebagai pengambilan keputusan.
5. Rangkuman, informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai karena informasi cenderung memerlukan informasi yang sangat rinci.
6. Dapat Diverifikasi, informasi harus dapat diverifikasi jika diperoleh dari dua orang yang berbeda dari suatu sistem yang saling berinteraksi dimana hasil informasi dari kedua orang tersebut adalah sama.

2.1.4 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses penyelesaian pekerjaan melalui sumber daya yang dimiliki perusahaan melalui fungsi-fungsi perusahaan, dengan tujuan akhir yaitu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya. Menurut Hasibuan (2016:10) menyatakan bahwa “Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”. Menurut Nurdiansyah dan Rahman (2019:3) menyatakan bahwa “Manajemen adalah serangkaian aktivitas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditargetkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”. Menurut Pratama (2020:8) menyatakan bahwa “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan

pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian manajemen menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan secara efisien dan efektif agar tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efisien berarti sumber daya perusahaan digunakan dengan baik dan dengan cara meminimalisir biaya perusahaan sedangkan efektif berarti keputusan yang dibuat oleh perusahaan harus tepat.

1. Fungsi Manajemen

Menurut Aditama (2020:10) "Fungsi manajemen adalah elemen- elemen dasar yang selalu ada dan berada dalam proses manajemen yang menjadi patokan bagi manajer dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fungsi dalam manajemen dikenal dengan *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC). Fungsi manajemen sebagai berikut:

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Dalam mengawali setiap aktivitas pada sebuah pekerjaan dalam organisasi bisnis, dibutuhkan fungsi perencanaan sebagai tahapan pertama untuk menentukan arah dan tujuan organisasi ke depan.

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau

aloksi sumber daya organisasi dalam bentuk struktur organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan dan sumber daya organisasi.

c. Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide dan gagasan yang telah disusun sebelumnya dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi perusahaan.

d. Fungsi Pengendalian (*Control*)

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan pengendalian terhadap kinerja perusahaan. Dalam hal ini memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat atau tidak. Fungsi pengendalian ini akan memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam pelaksanaan, sehingga bisa segera terdeteksi lebih dini untuk dapat dilakukan upaya pencegahan dan perbaikan.

2.1.5 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi manajemen adalah seperangkat komponen yang terintegrasi mesin manusia yang menyediakan informasi bagi manajer dalam semua tingkatan untuk mendukung fungsi perencanaan dan pengendalian organisasi. Menurut Alter (dalam Kadir 2015:11) Sistem informasi manajemen terbagi menjadi tiga bagian antara lain yaitu:

1. Mengelola Informasi

Mengelola Informasi secara umum merujuk pada proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan penyebaran informasi dengan tujuan untuk menjaga keakuratan, ketersidaan, dan keamanan informasi.

2. Menghasilkan Informasi

Menghasilkan Informasi merujuk pada proses menciptakan atau menghasilkan data atau fakta yang relevan dan bermanfaat. Ini melibatkan mengumpulkan data, menganalisisnya, menginterpretasikan hasil, dan menyusunnya menjadi bentuk yang dapat dimengerti dan berguna bagi pengguna.

3. Menyajikan Informasi

Menyajikan Informasi merujuk pada proses mempresentasikan data atau fakta yang relevan dan bermanfaat kepada pengguna. Ini melibatkan mengkomunikasikan informasi dengan cara yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Menyajikan Informasi melibatkan penggunaan berbagai format seperti laporan, grafik, tabel, presentasi, atau visualisasi data untuk memudahkan pemahaman dan pengambilan keputusan. Menurut Danu Wira Pangestu “Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan- kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang berhak dalam mengumpulkan dan mengelola data untuk menyediakan informasi yang bermanfaat bagi semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian tersebut”.

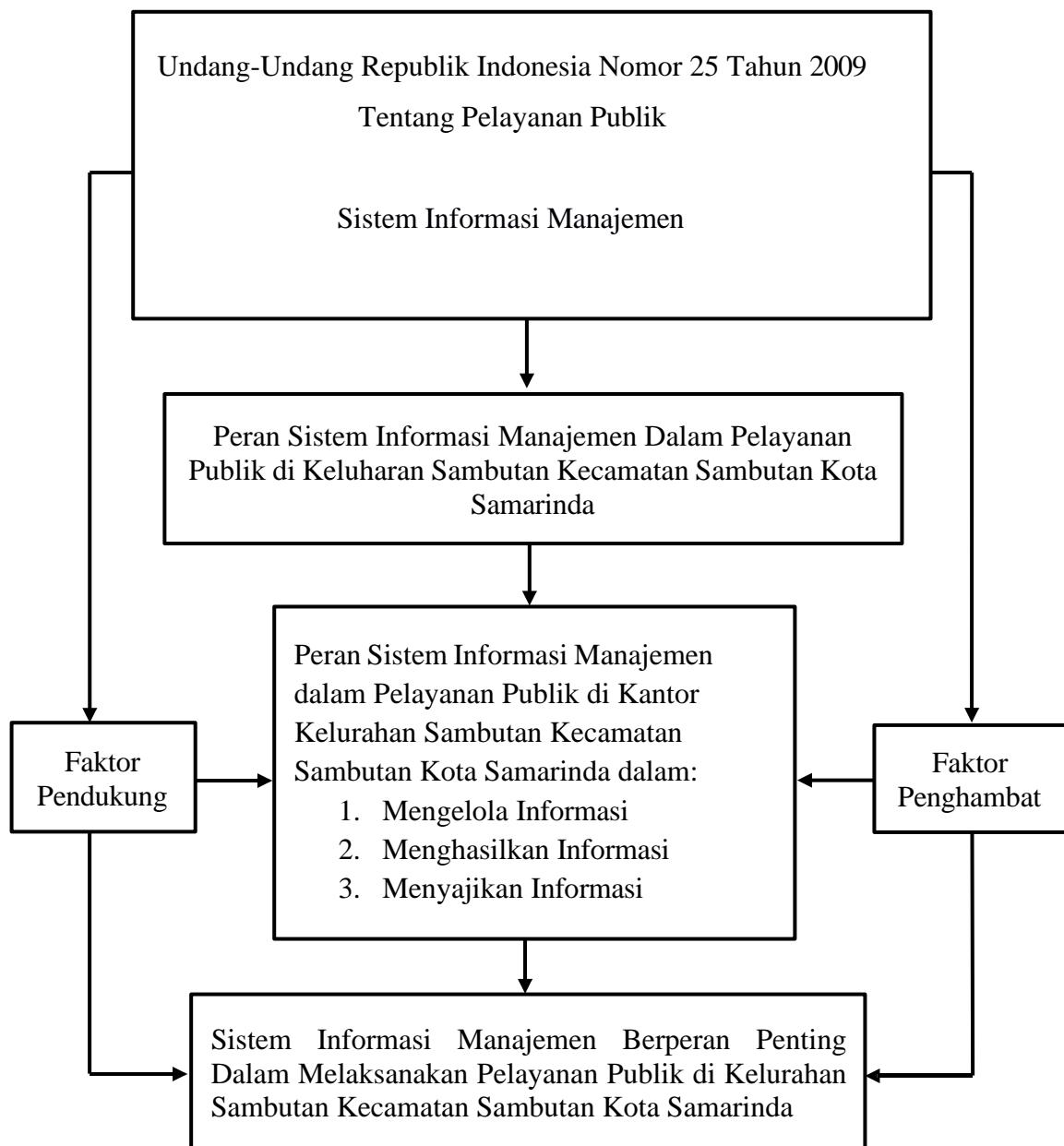
Berdasarkan pendapat beberapa para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah suatu perkembangan teknologi yang sangat membantu aktivitas sebuah organisasi. Peran penting itu menunjang kegiatan manajemen pengambilan keputusan, operasional bisnis, serta fungsi strategis yang kompetitif dalam suatu organisasi. Dengan adanya rancangan Sistem Informasi Manajemen dalam sebuah perusahaan maka semua bentuk aktivitas dan kegiatan manajemen perusahaan akan lebih mudah untuk mengelola data, transaksi dan kegiatan yang lainnya. Selain itu, penyajian yang aplikatif dari Sistem Informasi Manajemen dapat memudahkan pihak manajemen dalam mengambil sebuah keputusan penting dalam suatu perusahaan.

2.1.6 Pengertian Pelayanan Publik

Pada sub bab ini, peneliti sajikan pengertian Pelayanan Publik berdasarkan pandangan dan pendapat para ahli. Menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2016:128) mengatakan bahwa “Pelayanan Publik adalah pemberian Pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2016:128), “Pelayanan Publik adalah sebagian setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Hayat (2017:22) “Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk Jasa Pelayanan, baik dalam bentuk barang Publik maupun Jasa Publik yang berkewajiban harus dilaksanakan oleh Pemerintah dan Aparatur Negara maupun Swasta sesuai dengan Peraturan Perundangan yang berlaku dan ditetapkan sesuai kebutuhan Masyarakat.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: Dibuat oleh peneliti 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Pada umumnya suatu kegiatan dilakukan berdasarkan perencanaan, karena jika adanya perencanaan suatu kegiatan akan berjalan dengan baik atau berjalan dengan sistematis, seperti halnya dalam penelitian ini, peneliti membuat perencanaan melalui jadwal penelitian tersebut, adapun teori-teori yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun, dimana penelitian dilakukan”. Menurut Pohan dalam Andi Prastowo (2016:284), menyatakan bahwa “Jadwal penelitian adalah salah satu komponen dalam proposal penelitian yang berisi waktu dan kegiatan selama penelitian, mulai dari persiapan, pelaksanaan sampai pelaporan”. Menurut Sugiyono (2020:391) “Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan”. Berdasarkan beberapa teori yang dijelaskan para ahli dapat peneliti simpulkan bahwa jadwal penelitian adalah berisi tahapan-tahapan waktu penelitian dalam bentuk tanggal, bulan, dan tahun yang dikerjakan dengan tujuan mengatuhui waktu yang ditentukan untuk melaksanakan penelitian. Adapun jadwal penelitian atau tahapan penelitian ini ditentukan dalam tanggal, bulan, tahun serta penjelasan kegiatan adalah sebagai berikut:

Tabel. 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Penelitian					
		2023		2024			
		Jan	Feb	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Observasi						
2	Persetujuan Judul						
3	Penyusunan Proposal						
4	Seminar Proposal						
5	Penelitian						
6	Seminar Hasil						
7	Ujian Pendadaran						

Sumber : peneliti 2024

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hal tersebut dikarenakan dengan mengacu pada latar belakang penelitian dan tujuan penelitian yang peneliti uraikan dan kemukakan pada Bab I.

Menurut Sugiyono (2018:347) “penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/enterpreatif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai eksperimen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif telah menekankan makna dari pada generalisasi”.

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Andi Praswoto (2016:15) “Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif: Ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang- orang (subjek) itu sendiri”.

Pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (2017:35) bahwa “Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain”.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan tentang Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

Menurut Lexy J. Moleong yang dikutip Ari Setiawan (2017:28) “Mengatakan bahwa dalam menentukan penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substansif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapanagan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu juga

dijadikan pertimbangan dalam menentukan penelitian”.

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2014:38) “Lokasi penelitian merupakan lokasi focus penelitian yang akan dilakukan agar penelitian kualitatif mendapatkan hasil yang sesuai dan sempurna maka penelitian kualitatif ini hanya mengambil satu lokasi penelitian”. Menurut V. Wiratama Sujaraweni (2014:73) yaitu “Lokasi Penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian ialah tempat atau fokus dalam melakukan sebuah penelitian dengan menentukan dan melakukan observasi tempat yang peneliti telah tetapkan.

Sesuai dengan judul dalam penelitian ini yaitu “Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”. Maka lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Jl. Sultan Sulaiman RT. 19.

3.4 Definisi Konsepsional

Dalam melakukan penelitian diperlukan adanya batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang ingin diteliti secara tepat. Definisi konsepsional adalah suatu yang menggambarkan hubungan, antara konsep-konsep khusus yang ingin atau yang akan diteliti.

Menurut Lexy J. Moleong (2015:6) “Konsep dalam penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada

suatu konteks khusus yang dialami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah". Menurut pendapat Ulber Silalahi (2015:196) "Konseptualisasi ialah suatu abstraksi yang mewakili suatu ide, bagaimana pendapat mengobservasi dan mengukur suatu tanpa mengetahui apa yang sedang anda lihat". Menurut Muhammad Idrus (2016:17) "Konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak contohnya kejadian, keadaan, dan kelompok".

Dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional adalah pembatasan mengenai pengertian tentang suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan judul yang peneliti angkat dalam penelitian skripsi ini, maka konsepsional dari skripsi ini yaitu pelaksanaan Pelayanan Publik terintegrasi Sistem Informasi yang bermanfaat bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Sambutan di tinjau dari Mengelola Informasi, Menghasilkan Informasi, dan Menyajikan Informasi.

3.5 Fokus Penelitian

Pada penelitian kualitatif penentuan fokus penelitian berdasarkan hasil studi pendahuluan pada latar belakang masalah yang diteliti, referensi dan didasari masukan dosen pembimbing atau orang yang dipandang ahli.

Menurut Sugiyono (2018:32) "Fokus penelitian merupakan batasan masalah dalam penelitian kualitatif, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Dari penjelasan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahapan pembukaan tentang situasi sosial untuk memahami secara luas dan mendalam, maka diperlukan fokus penelitian. Jadi

ketajaman analisis penelitian dapat dipengaruhi oleh kemampuan kita dalam menentukan fokus penelitian”.

Menurut Lexy J. Moleong dalam Ibrahim (2018:31) “Fokus yang dipilih menjadi pembatas masalah dalam Penelitian kualitatif, dengan menentukan fokus seseorang peneliti sudah membatasi kajiannya hanya pada apa yang menjadi pilihan fokusnya dan tidak mengkaji selain fokus yang dipilih atau ditentukan”.

Menurut Spradly dalam Sugiyono (2017:286-287) “Fokus itu merupakan dominan tunggal atau beberapa dominan yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penelitian fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari hasil sosial atau lapangan”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas berhubungan dengan fokus penelitian, maka dapat dikatakan fokus penelitian merupakan batasan untuk menjaga konsistensi pemikiran peneliti dimana fokus penelitian ini diharapkan mempermudah dalam proses penelitian sehingga informasi yang di dapat peneliti lebih jelas sehingga peneliti lebih mudah menjelaskan mengenai permasalahan yang akan diteliti. Agar memudahkan untuk mendapatkan jawaban atau permasalahan yang peneliti lakukan, maka yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Peran Sistem Informasi Manajemen di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dalam:
 - a. Mengelola Informasi
 - b. Menghasilkan Informasi
 - c. Menyajikan Informasi

2. Faktor pendukung dan Faktor penghambat Sistem Pelayanan Publik di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

3.6 Sumber Data

Sumber data merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam penelitian kualitatif. Menurut Mukhtar (2014:99), “Data adalah seluruh informasi empiris dan dokumentatif yang diperoleh di lapangan sebagai pendukung kea rah konstruksi ilmu secara ilmiah dan akademis”. Menurut Sugiyono (2017:309) “Pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara dan dokumen”.

3.6.1 Data Primer

Data primer merupakan upaya yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan atau mendapatkan data yang diperoleh dengan cara wawancara secara langsung dengan narasumber atau informan yang dianggap lebih mengetahui dalam tentang masalah atau fenomena yang ingin diteliti.

Menurut Sumadi Suryabrata (2014:39) “Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan langsung oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya”. Menurut Sugiyono (2018:187) “Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan

dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung". Menurut Sugiyono (2018:137) "Data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Berdasarkan beberapa teori di atas peneliti menyimpulkan bahwa sumber data primer adalah data langsung yang didapatkan pada penelitian lapangan melalui wawancara maupun dokumentasi. Dimana data tersebut akan menjadi data utama, yang akan didukung oleh data sekunder.

Pengumpulan data primer pada penelitian ini didapatkan melalui kegiatan wawancara bersama key informan dan informan pada penelitian ini. Teknik sampling yang digunakan untuk menentukan key informan dan informan adalah *Purposive Sampling*.

Untuk mengetahui key informan dan informan peneliti menggunakan *Teknik Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2018:218) adalah "Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti".

1. *Key Informan*

Key Informan Kepala Kelurahan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dengan menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Karena dianggap banyak mengetahui kondisi di lapangan atau data primer.

2. *Informan*

Informan Sekertaris Lurah, seseorang atau orang yang mengetahui serta memberikan tanggapan tentang permasalahan yang ada terkait dengan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti.

Adapun yang menjadi sampel sebagai *Key Informan dan Informan* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Tri Andarmo, M.Si (Kepala Kelurahan)
- b. Rina Atika, S.Sos (Sekretaris Lurah)
- c. Rudiansyah, S.Sos (Kasi Pemerintah)
- d. Lenny Mariani, S.E (Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup)
- e. Nurul Huda, S.Sos(Kasi Kesejahteraan)

3.6.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.

Menurut Husein Umar (2015:42) “Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik pleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram-diagram”. Menurut Sumadi Suryabrata (2014:39), “Data sekunder itu biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai produktivitas suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan di suatu daerah, dan sebagainya. Menurut Sugiyono (2018:187), “Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk

mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, Koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini”.

Berdasarkan beberapa teori di atas untuk mempermudah peneliti dalam menentukan sumber data sekunder, yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, digunakan untuk mencari teori dan konsep yang berkaitan dalam penelitian peneliti, skripsi, jurnal, serta bahan-bahan data lainnya yang menunjang dalam penelitian ini.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diharapkan maka dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data, dimana dalam melakukan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan data yang diperlukan. Menurut Sugiyono (2018:375) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi”. Berdasarkan Andi Prastowo (2016:308), berpendapat bahwa “Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta dilapangan”. Menurut Sugiyono (2015:308) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian ini, karena tujuan dalam penelitian adalah mendapatkan data”. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, yaitu:

3.7.1 Observasi

Yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung ke objek atau tempat penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung tentang Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Menurut Alwasilah C. (dalam Djam'an Satori dan Aan Komariah 2014:104) menyatakan bahwa, "Observasi adalah penelitian atau pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validitas dan rehabilitasnya". Menurut Nasution (dalam Sugiyono 2018:226) menyatakan bahwa, "Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi".

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti secara langsung maupun tidak langsung untuk mengumpulkan data yang mendukung dalam proses penelitian.

3.7.2 Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada informan untuk memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2018:188), "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin

mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi”.

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono 2017:233), “Mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi struktur, dan tidak terstruktur.

1. **Wawancara Terstruktur.** Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pemngumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif dan jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.
2. **Wawancara Semi Terstruktur.** Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide- idenya. Dalam wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.
3. **Wawancara Tak Berstruktur,** Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang

telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah serangkaian proses untuk memperoleh keterangan yang jelas dan dilakukan secara tatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan menggunakan pedoman wawancara.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bahan tertulis yang dapat dibuktikan kebenarannya. Dokumentasi dapat berupa bukti, buku, profil, dan foto-foto selama kegiatan berlangsung.

Menurut Sugiyono (2018:326) “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya menumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:476) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dokumentasi

adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan yang dapat mendukung peneliti untuk melakukan penelitian.

3.8 Analisis Data

Pada bagian ini tujuan dari analisis data dalam suatu penelitian ialah untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan.

Menurut Bogdan yang dikutip Sugiyono (2018:334), menyatakan bahwa “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain”. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2020:321) “Menyebutkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sampai jenuh. Data jenuh maksudnya adalah peneliti tidak lagi mendapatkan informasi atau data baru setelah menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yang berbeda”. Berikut ini tahapan-tahapan analisis data model Miles and Huberman.

3.8.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah melakukan pengumpulan seluruh data yang telah didapatkan di lokasi penelitian. Data yang telah terkumpul berupa rekaman

hasil wawancara, literatur buku, dokumen, dan hasil observasi. Adapun definisi-definisi menurut para ahli tentang pengumpulan data sebagai berikut.

Menurut Sugiyono (2020:375) “Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dan Gabungan/Triangulasi. Menurut Sugiyono (2018:224) “Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan saat Observasi, Wawancara dan Dokumentasi”.

3.8.2 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan hal-hal yang penting. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat sekaligus dapat dibuktikan. Adapun definisi-definisi menurut para ahli tentang reduksi data sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2020:405) “Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan”. Menurut

Sugiyono (2018:247) “Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data”.

3.8.3 Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyusunan informasi dengan cara tertentu, misalnya penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel atau grafik. Dengan melakukan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:408) “Dalam melakukan *display* data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jaringan kerja) dan *chart*”. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018:249) “Menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut”.

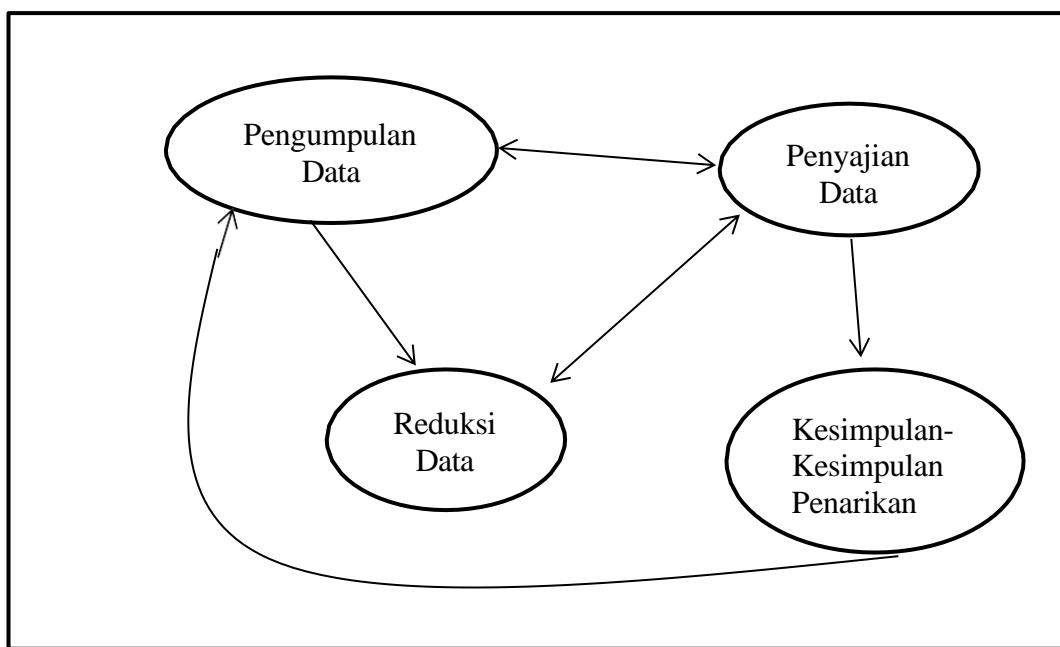
3.8.4 Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposi. Sebelum melakukan penarikan

kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dari kegiatan- kegiatan sebelumnya.

Menurut Sandu Siyoto (2015:124), “Kesimpulan adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan dari data-data yang diperoleh. Kegiatan ini dimaksud untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut. Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2014:220), “Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Gambar 3.1
Analisis data model interaktif



Sumber: miles dan Huberman dalam sugiyono (2020:133)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, yaitu mempelajari data-data laporan dan arsip yang berhubungan dengan penelitian ini. Selain itu peneliti juga memberikan gambaran umum mengenai Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yang bersumber dari Profil Kelurahan Sambutan Kota Samarinda 2023.

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian menguraikan tentang kondisi umum lokasi yang menjadi tempat penelitian ini dilakukan, adapun yang menjadi lokasi untuk melakukan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 98 Tahun 2020 Tentang Penetapan dan Penegasan Batas Wilayah Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Kelurahan Sambutan adalah salah satu dari 59 kelurahan yang ada di Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Sambutan merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Samarinda Ilir pada tanggal 28 Desember 2010 dengan luas wilayah 30,50km. Berikut Kelurahan Sambutan dengan batas-batas wilyahnya;

- a. Disebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Utara.
- b. Disebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Makroman.

- c. Disebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Kapih dan Pulau Atas.
- d. Disebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Ilir.

4.1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Sambutan

Berikut Peneliti akan menyajikan data mengenai Kelurahan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan jumlah penduduknya berdasarkan profil Kelurahan Sambutan Kota Samarinda Tahun 2023 berpenduduk sekitar 20.232 jiwa dengan jumlah perempuan 9.867 jiwa dan laki-laki 10.365 jiwa yang terbagi dalam 6.168 KK. Berikut tabel Kelurahan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan jumlah penduduknya;

Tabel 4.1: Jumlah Penduduk

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)
1	Laki – laki	10.365 Jiwa
2	Perempuan	9.867 Jiwa
3	Jumlah Kepala Keluarga	6.168 Jiwa
Jumlah Total		20.232 Jiwa

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan Kota Samarinda, 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui jumlah penduduk Kelurahan Sambutan Kota Samarinda sebanyak 20.232 Jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga.

4.1.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Berikut peneliti akan menyajikan data mengenai Kelurahan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan jumlah penduduknya di tingkat pendidikan berdasarkan profil Kelurahan Sambutan Kota Samarinda Tahun 2023.

Tabel 4.2: Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)
1	Taman Kanak – kanak	115 Jiwa
2	Sekolah Dasar	570 Jiwa
3	SMP	320 Jiwa
4	SMA/SMK	428 Jiwa
5	Akademi/ D1 – D3	78 Jiwa
6	Sarjana	55 Jiwa
7	Pascasarjana	18 Jiwa
8	Pondok Pesantren	18 Jiwa
9	Pendidikan Keagamaan	24 Jiwa
Jumlah Total		1.626 Jiwa

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan Kota Samarinda,2023

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah Sekolah Dasar dan paling sedikit Pondok Pesantren dan Pascasarjana sama berjumlah 18 jiwa dengan jumlah keseluruhan 1.626 Jiwa.

4.1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

Berikut peneliti akan menyajikan data mengenai Kelurahan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan jumlah penduduknya berdasarkan mata pencaharian Kelurahan Sambutan Kota Samarinda Tahun 2023.

Tabel 4.3: Mata Pencaharian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)
1	Karyawan	6.700 Orang
2	Pegawai Negeri Sipil	570 Orang

Bersambung...

Sambungan...

3	ABRI	48 Orang
4	Swasta	2.270 Orang
5	Wiraswasta/Pedagang	1.130 Orang
6	Tani	50 Orang
7	Pertukangan	40 Orang
8	Buruh Tani	30 Orang
9	Pensiunan	38 Orang
10	Nelayan	17 Orang
11	Pemulung	15 Orang
12	Jasa	90 Orang
Jumlah Total		10.998 Orang

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan Kota Samarinda, 2023

Berdasarkan data tersebut jumlah penduduk menurut pekerjaan di Kelurahan Sambutan Kota Samarinda yang menekuni pekerjaan dan karyawan swasta lebih mendominasi di Kelurahan Sambutan dengan jumlah yang cukup signifikan dibandingkan dengan jenis pekerjaan lainnya.

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Kelurahan Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Tahun 2017.

1. Lurah mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam:
 - a. Melaksanakan kegiatan pemerintah kelurahan
 - b. Melaksanakan pemberdayaan masyarakat
 - c. Melaksanakan pelayanan masyarakat

- d. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum, dan
 - e. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lurah mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program dan kegiatan Kelurahan
 - b. Pengordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan
 - c. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga
 - d. Pengoordinasian kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
 - e. Pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang POSYANDU dan kebersihan
 - f. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan sosial
 - g. Pelaksanaan penatausahaan Kelurahan
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya
3. Rincian tugas Lurah adalah sebagai berikut:
 - a. Menyususn program kerja kegiatan di tingkat Kelurahan
 - b. Menyususn usulan rencana anggaran belanja Kelurahan
 - c. Mempelajari dan menelaah Peraturan Perundang-undangan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku

- d. Melaksanakan koordinasi dengan Seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas
- e. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- f. Menyelenggarakan ketatausahaan Kelurahan dalam menunjang kinerja organisasi
- g. Menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku
- h. Menyelenggarakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum untuk menunjang kegiatan masyarakat
- i. Menyelenggarakan tugas-tugas umum Pemerintahan, kesejahteraan rakyat, pembinaan ketentraman dan ketertiban, serta ekonomi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
- j. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- k. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai
- l. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- m. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan, dan
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

4. Sekretariat Kelurahan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kelurahan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah
5. Sekretaris Kelurahan yang mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan administrasi umum, sarana dan prasarana, kerumahtanggaan, keuangan, kepegawaian, kehumasan, organisasi dan tatalaksana serta melaksanakan pelayanan teknis administratif kepada unsur satuan organisasi Pemerintahan Kelurahan
6. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi:
 - a. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kegiatan layanan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan Pemerintah Kelurahan
 - b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kerumahtanggaan, tatalaksana dan ketatausahaan Pemerintah Kelurahan
 - c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana Pemerintah Kelurahan
 - d. Pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan Pemerintah Kelurahan
 - e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku
 - f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok
 - g. Pelaksanaan koordinasi pelayanan kesekretariatan dengan sub unit kerja

lain di lingkungan Kelurahan

7. Rincian tugas Sekretaris Kelurahan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan kesekretariatan
- b. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan kesekretariatan
- c. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, Peraturan Perundangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas
- e. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- f. Menyediakan pelaksanaan tugas inventarisasi data kesekretariatan
- g. Melaksanakan ketatausahaan guna tertib administrasi
- h. Melaksanakan pelayanan KTP, pindah tempat, kelahiran dan kematian
- i. Melaksanakan urusan umum, kepegawaian, keuangan untuk terwujudnya tertib administrasi
- j. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- k. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai
- l. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya

- m. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan, dan
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

8. Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepla Seksi yang berada dan bertanggung jawab kepada Lurah

9. Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyuiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penhusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan administrasi Pemerintah Kelurahan

10. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan kegiatan penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan
- b. Pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi kependudukan, catatan sipil dan pertanahan
- c. pengkoordinasian dan pelaksanaan penyelenggaraan Pemilihan Umum
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pembinaan administrasi kepengurusan RW/RT
- e. Pelaksanaan fasilitas penyelenggaraan pemilihan Ketua RW dan RT
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku

- g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- h. Pelaksanaan koordinasi pelayanan Pemerintahan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan

11. Rincian tugas Kepala Seksi-Seksi Pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang Pemerintahan
- b. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan Pemerintahan
- c. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, Peraturan Perundangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Seksi-seksi Kelurahan dan Lembaga Kelurahan
- e. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- f. Menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan ketertiban, keamanan dan Pemerintahan Umum di Kelurahan
- g. Membantu penyelenggaraan administrasi kegiatan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat
- h. Menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil
- i. Melaksanakan pembinaan dan fasilitas tentang pemilu, kependudukan transmigrasi keamanan dan ketertiban di tingkat Kelurahan

- j. Memproses perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), kawasan perumahan, keramaian, SKCK, ijin tebang dan pengangkutan kayu
- k. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
 - l. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai
 - m. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya, dan
 - n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya
- 12. Seksi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah
- 13. Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian administrasi sarana dan prasarana serta pembangunan Pemerintahan Kelurahan
- 14. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Seksi Pembangunan mempunyai fungsi:
 - a. Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan Pemerintahan Kelurahan
 - b. Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan

- c. Penyusunan bahan rumusan pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian di wilayah Kelurahan
- d. Pelaksanaan koordinasi pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya
- e. Pelaksanaan pembinaan terhadap usaha-usaha pengembangan potensi pendapatan dan peningkatan perekonomian masyarakat
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku
- g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas, dan
- h. Pelaksanaan koordinasi pembangunan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan

15. Rincian Tugas Kepala Seksi Pembangunan adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
- b. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
- c. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, Peraturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja
- d. Melaksanaan koordinasi dengan Seksi-seksi Kelurahan dan Lembaga

Masyarakat di Kelurahan

- e. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- f. Melakukan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian
- g. Melakukan kegiatan dalam rangka swadaya dan partisipasi masyarakat dan meningkatkan perekonomian serta pelaksanaan pembangunan
- h. Melaksanakan pembinaan pemberdayaan adat dan pengembangan kehidupan sosial budaya masyarakat
- i. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya alam dan teknologi tepat guna
- j. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- k. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai
- l. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- m. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan, dan
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

16. Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah

17. Kepala Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas pokok membantu Lurah

dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian pelayanan pembangunan kemsyarakatan
Pemerintahan Kelurahan

18. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi:
 - a. Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan Pemerintahan Kelurahan
 - b. Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan
 - c. Penyusunan bahan rumusan pengembangan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kelurahan
 - d. Pelaksanaan koordinasi pengembangan pemberdayaan masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya
 - e. Pelaksanaan pembinaan terhadap usaha-usaha pengembangan Pemberdayaan Masyarakat
 - f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku
 - g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
 - h. Pelaksanaan koordinasi kemsyarakatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan
19. Rincian Tugas Kepala Kesejahteraan Sosial adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat
- b. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat
- c. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, Peraturan Perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas
- e. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- f. Melaksanakan pembinaan kehidupan keagamaan, keluarga berencana, kesejahteraan dan pendidikan masyarakat
- g. Melaksanakan Pembinaan PKK, Karang Taruna, dan Organisasi Kemasyarakatan
- h. Memproses perijinan Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR) sesuai Peraturan Perundang-undangan
- i. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- j. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai
- k. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya

1. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan, dan
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

4.3 Visi dan Misi Kelurahan Sambutan

Visi merupakan untaian kata yang mengandung impian, dita-cita atau nilai-nilai inti dari suatu lembaga atau organisasi. Dapat dikatakan bahwa visi adalah tujuan masa depan organisasi atau lembaga. Ini berisi ide-ide yang ada dibenak para pendiri. Ide-ide tersebut merupakan gambaran masa depan yang ingin dicapai organisasi. Ada pula yang berpendapat bahwa visi merupakan pandangan tertentu terhadap arah penyelenggara lembaga. Ini menentukan di mana masing-masing institusi akan ditempatkan di masa depan, adanya visi ini dipengaruhi oleh pandangan bahwa suatu organisasi atau lembaga harus memiliki arah yang jelas agar dapat berfungsi dengan baik. Visi berdampak besar ketika sebuah organisasi ingin melakukan perubahan. Visi menjaga organisasi tetap berfungsi sebagaimana yang dimaksud oleh para pendirinya, sehingga visi mencegah organisasi berkembang ke arah yang baru atau menyimpang dari tujuan visi.

Misi merupakan susunan rencana pokok yang mendeskripsikan alasan suatu organisasi atau lembaga tersebut dibuat dan ditujukan pada isu yang menjadi fokus suatu organisasi atau lembaga tersebut. Misi tersusun dari hal-hal pokok yang ingin dilakukan dan dicapai oleh sebuah organisasi atau lembaga untuk menunjang keterwujudan visi yang telah ditetapkan. Statement-statement

misi disusun secara jelas, sangat dibutuhkan dan penting dalam menetapkan kegiatan-kegiatan teknis serta dalam merumuskan strategi secara efektif.

Adapun Visi Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda sebagai berikut:

“TERWUJUDNYA SAMARINDA SEBAGAI KOTA PUSAT PERADABAN”

Adapun Misi Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda untuk mencapai Visi yang telah ditetapkan agar tujuan terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk memberikan arah bagi penyelenggara Pemerintah dan Pembangunan dalam mencapai Visi yang telah ditetapkan, maka dirumuskan Misi sebagai berikut:

7. Sumber Daya Manusia

Mewujudkan warga kota yang religius, unggul, dan berbudaya. Mewujudkan masyarakat madani (*Civil Society*) ditopong dengan Sumber Daya Manusia (SDM) unggul, sehat jasmani dan rohani dalam kehidupan yang harmonis, egaliter serta relasi yang seimbang antar tiga pilar (Masyarakat, Negara, dan Swasta).

2. Ekonomi Kota

Mewujudkan perekonomian kota yang maju, mandiri, berkerakyatan, dan berkeadilan. Mewujudkan kemandirian ekonomi daerah dan masyarakat yang ditandai dengan peningkatan PAD, berkurangnya angka

pengangguran, berkembangnya sektor pertambangan, munculnya ekonomi kreatif, *start up* dan *market place* di era revolusi industri 4.0.

3. Pemerintahan

Mewujudkan pemerintahan yang profesional, transparan, akuntabel, dan bebas korupsi dengan memberi ruang bagi partisipasi masyarakat. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, dan bebas korupsi, dengan memberikan ruang yang luas bagi partisipasi masyarakat dalam proses perumusan dan pengawasan kebijakan.

4. Infrastruktur

Mewujudkan infrastruktur yang mantap dan modern. Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang mantap, modern, nyaman dan ramah lingkungan dalam konsep *Smart City* yang dicirikan pemanfaatan teknologi informasi.

5. Lingkungan Kota

Mewujudkan kota dengan lingkungan yang aman, nyaman, harmoni, dan lestari. Mewujudkan masyarakat religius, mengedepankan nilai-nilai agama, dan memegang teguh tradisi dan adat istiadat sebagai warisan leluhur dan identitas bangsa.

4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia

N0	Nama	Jabatan
1	Tri Andarmo	Lurah
2	Misnawati, SE	Sekretaris
3	Wahyu Wahdini	Bendahara
4	Novita Oktavianti, SE	Staf Sekretariat
5	Dyah Susana	Cleaning Service
6	Abdul Topan	Wakar
7	Rudiyansyah, S.Sos	Kasi Pemerintahan
8	Nurul Huda, S.Sos.I	Kasi Kesra
9	Lenny Mariani, SE	Kasi Ekobang & LH
10	Udin, SE	Staf
11	Syahrudin	Staf
12	Alpian Noor	Staf
13	Zulkarnain	Staf
14	M.Zainuddin	Staf
15	Salsabila Meilany Puteri	Staf
16	Chrislina Wijaya	Staf
17	Arniansyah	Staf

4.5 Struktur Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Sambutan

Struktur Organisasi memiliki fungsi untuk mengalokasikan wewenang dan tanggung jawab untuk menentukan siapa yang mengarahkan dan siapa yang bertanggung jawab. Struktur dapat membantu setiap anggota organisasi untuk mengetahui apa peran dan bagaimana kaitannya dengan peran yang lain.

Adapun struktur organisasi pemerintahan Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, Terlampir di halaman Lampiran.

4.6 Penyajian Data

Pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil-hasil penelitian yang telah diperoleh dari lapangan. Berikut hasil wawancara dengan *Key Informan* dan *Informan*.

4.6.1 Mengelola Informasi

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informan* dan *Informan*) Kepala Kelurahan, Sekretaris, Kasi Pemerintah, Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup, dan Kasi Kesejahteraan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Menurut Bapak apa saja data yang dikelola oleh Kantor Kelurahan Sambutan terkait pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informan*) Bapak Tri Andarmo, M.Si selaku Lurah Sambutan, dalam wawancara mengatakan bahwa:

“Kami mengelola berbagai yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat yaitu, data penduduk meliputi informasi tentang jumlah penduduk, data keluarga meliputi data mengenai keluarga yang terdaftar di wilayah kelurahan, data kesehatan meliputi informasi tentang program kesehatan, data pendidikan meliputi informasi akses pendidikan, data bantuan sosial meliputi penerima bantuan sosial, data infrastruktur meliputi informasi kebutuhan infrastruktur, dan data kegiatan masyarakat meliputi catatan tentang kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Data-data ini diperlukan untuk melaksanakan kebutuhan masyarakat”. (Sumber: Wawancara 22 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sambutan.

Menurut Ibu bagaimana prosedur/mekanisme yang digunakan Kantor

Kelurahan Sambutan untuk memproses data?

“Untuk memproses data prosedur atau mekanisme yang kami gunakan yaitu, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, penyampaian data, pelaporan data kepada pimpinan, dan monitoring dan evaluasi. Dengan mekanisme ini kami berharap dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Kelurahan Sambutan”. (Sumber: Wawancara 22 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Rudiansyah, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Kami akan menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data, serta bagaimana data tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan perencanaan pembangunan di wilayah Kelurahan”. (Sumber: Wawancara 24 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Ibu Lenny Mariani, S.E selaku Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Kami akan menekankan integrasi antara data ekonomi dan lingkungan dalam pengambilan keputusan, kami juga akan menjelaskan bagaimana data yang akurat dan tepat waktu agar dapat membantu dalam perencanaan pembangunan yang berkelanjutan serta dalam upaya menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi dan pelestarian lingkungan. Selain itu kami juga akan menyebutkan kolaborasi dengan pihak lain dan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dalam pengolahan data”. (Sumber: Wawancara 24 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Kami akan menekankan pentingnya pengumpulan data yang akurat dan relevan untuk memahami kondisi kesejahteraan masyarakat, kami juga menjelaskan bagaimana data tersebut digunakan untuk merencanakan dan melaksanakan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Selain itu, kami juga menyatakan komitmen Kelurahan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengumpulan dan

pengolahan data agar hasilnya lebih tepat sasaran dan berdampak positif”. (Sumber: Wawancara 24 Juli 2024)

4.6.2 Menghasilkan Informasi

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informan* dan *Informan*) Kepala Kelurahan, Sekretaris, Kasi Pemerintah, Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup, dan Kasi Kesejahteraan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Menurut bapak Informasi apa saja yang dihasilkan dari proses pengolahan data?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informan*) Bapak Tri Andarmo, M.Si selaku Lurah Sambutan dalam wawancara mengatakan bahwa:

“Menghasilkan informasi yang sangat penting untuk pembangunan dan pelayanan masyarakat. Data kependudukan membantu kami memahami kebutuhan penduduk, sedangkan data kesehatan dan ekonomi memberikan gambaran mengenai kondisi masyarakat. Dengan informasi ini, kami dapat merencanakan program-program yang lebih efektif, meningkatkan layanan, dan mengatasi permasalahan yang ada di Kelurahan”. (Sumber: Wawancara 29 Juli 2024)

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sambutan.

Hambatan atau kendala apa saja yang dihadapi dalam mengolah data menjadi informasi? Bagaimana cara mengatasinya?

“Beberapa hambatan dalam mengolah data menjadi informasi di Kelurahan kami meliputi keterbatasan sumber daya manusia, di mana tidak semua staf memiliki keterampilan yang memadai dalam pengolahan data. Selain itu, kami juga menghadapi masalah dengan kualitas data yang seringkali tidak lengkap atau tidak akurat. Untuk mengatasi hal ini, kami mengadakan pelatihan rutin untuk staf agar mereka lebih terampil dan memahami pentingnya pengumpulan data yang akurat. Kami juga

berusaha meningkatkan teknologi yang kami gunakan, koordinasi dengan instansi lain juga kami tingkatkan agar data yang kami miliki dapat sinkron dan tidak tumpeng tindih. Kami terus berupaya berkomunikasi dengan pihak-pihak terkait untuk memastikan bahwa regulasi yang ada mendukung pengolahan data yang efektif. Dengan langkah-langkah ini, kami berharap dapat mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan". (Sumber: Wawancara 29 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Rudiansyah, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Ada beberapa hambatan atau kendala dalam mengolah data menjadi informasi seperti kualitas data yang kadang tidak akurat atau tidak lengkap sehingga menghambat kami untuk memproses pengolahan data menjadi informasi, ada juga hambatan lain semacam kurangnya sumber daya manusia yang ahli dibidang ini dan ini juga menghambat kami dalam mengolah data menjadi informasi. Dari beberapa hambatan ini kami berupaya mengatasi kendala tersebut dengan cara, meningkatkan pelatihan untuk tenaga kerja yang ada di Kelurahan agar dapat lebih memahami tentang pengolahan data menjadi informasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan”. (Sumber: Wawancara 29 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Ibu Lenny Mariani, S.E selaku Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Beberapa hambatan atau kendala yang dialami oleh Kelurahan sama halnya yang dikatakan oleh beberapa staf, seperti kualitas data yang buruk, keterbatasan teknologi, sumber daya manusia yang terbatas sehingga menhambat pengolahan data menjadi informasi. Kami berupaya mengatasi hambatan atau kendala-kendala tersebut dengan cara, kolaborasi dengan Lembaga lain, meningkatkan pelatihan, serta penggunaan teknologi yang lebih baik. Kami juga akan menyoroti pentingnya integrasi data ekonomi dan lingkungan dalam perencanaan pembangunan yang berkelanjutan, serta perlunya dukungan dari semua pihak untuk mencapai tujuan”. (Sumber: Wawancara 30 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Sama halnya yang dikatakan oleh staf lain bahwa hambatan atau kendala di Kelurahan sambutan meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan untuk mengatasinya kami berupaya meningkatkan pelatihan terhadap tenaga kerja Kelurahan, ada pula hambatan atau kendala yaitu keterbatasan teknologi dan cara mengatasinya mengganggeng pihak ketiga seperti lembaga penelitian atau perusahaan teknologi agar dapat membantu menyediakan dukungan teknis dan teknologi yang diperlukan”.
(Sumber: Wawancara 30 Juli 2024)

4.6.3 Menyajikan Informasi

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informan* dan *Informan*) Kepala Kelurahan, Sekretaris, Kasi Pemerintah, Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup, dan Kasi Kesejahteraan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Menurut bapak Informasi apa saja yang diberikan di Kantor Kelurahan Sambutan kepada masyarakat terkait pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informan*) Bapak Tri Andarmo, M.Si selaku Lurah Sambutan dalam wawancara mengatakan bahwa:

“Kami di Kelurahan berusaha untuk memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada masyarakat terkait pelayanan yang tersedia. Beberapa informasi yang kami sampaikan meliputi prosedur dan syarat untuk pengurusan dokumen administrasi seperti, KTP, dan KK, informasi tentang layanan kesehatan, serta program Pendidikan dan kegiatan sosial yang dapat diikuti oleh warga. Kami juga memberikan informasi mengenai infrastruktur yang sedang dibangun dan program-program lingkungan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan. Selain itu, kami berupaya untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban melalui program-program yang melibatkan masyarakat. Kami juga menggunakan berbagai saluran, seperti pengumuman di papan informasi, media sosial, dan pertemuan langsung, untuk memastikan bahwa seluruh warga masyarakat di Kelurahan Sambutan dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah. Dengan cara ini, kami berharap masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam program-program yang ada dan mengetahui hak serta kewajiban mereka”. (Sumber: Wawancara 30 Juli 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Ibu Rina

Atika, S.Sos selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Sambutan

Bagaimana cara Kantor Kelurahan Sambutan menyajikan informasi yang jelas dan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat?

“Untuk memastikan informasi yang kami sajikan dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat, kami menerapkan beberapa langkah seperti penggunaan Bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti sehingga semua kalangan dapat memahami isi informasi tersebut. Kami juga memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan papan pengumuman, serta mengadakan pertemuan langsung untuk menjangkau masyarakat secara efektif. Selain itu, kami rutin mengadakan sosialisasi untuk menjelaskan program-program dan layanan yang kami tawarkan. Dengan pendekatan ini, kami berharap informasi yang kami berikan dapat lebih jelas dan bermanfaat bagi masyarakat”. (Sumber: Wawancara 31 Juli 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Rudiansyah, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Untuk menyajikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, kami berkomitmen untuk menggunakan Bahasa yang sederhana dan tidak membingungkan agar semua masyarakat dapat dengan mudah memahami informasi yang kami sampaikan. Selain itu kami juga aktif di media social dan memiliki website resmi kelurahan untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi”. (Sumber: Wawancara 1 Agustus 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Ibu Lenny Mariani, S.E selaku Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Kami menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan partisipatif dalam penyampaian informasi, kami juga akan menjelaskan bahwa penyajian informasi yang baik tidak hanya meningkatkan pemahaman masyarakat, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dalam program-program pembangunan dan lingkungan. Kami juga berkolaborasi dengan masyarakat untuk mendapatkan timbal balik dan saran dalam menyajikan informasi yang lebih baik”. (Sumber: Wawancara 5 Agustus 2024)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan (*Informan*) Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sambutan, mengatakan bahwa:

“Dalam menyajikan informasi agar dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat, ada beberapa hal yang kami lakukan yaitu menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, kami juga menyajikan informasi melalui sosialisasi dan forum diskusi untuk menjelaskan informasi secara langsung dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya dan memberikan masukan”. (Sumber: Wawancara 8 Agustus 2024)

4.6.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan (*Key Informan* dan *Informan*) Kepala Kelurahan, Sekretaris, Kasi Pemerintah, Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup, dan Kasi Kesejahteraan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Menurut Bapak apa saja yang menjadi Faktor Pendukung Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik yang ada di Kantor Kelurahan Sambutan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informan*) Bapak Tri Andarmo, M.Si selaku Lurah Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Untuk mendukung Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan, kami melakukan proses evaluasi terhadap sistem informasi yang ada serta upaya untuk melakukan perbaikan berkelanjutan untuk membantu dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kami juga memberikan kebijakan dan prosedur yang jelas untuk mendukung penggunaan sistem informasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan. Serta kami mengembangkan keterampilan pegawai dengan

melakukan pelatihan secara berkala agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat". (Sumber: Wawancara 12 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Skretaris Lurah Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Untuk Faktor Pendukungnya kami meningkatkan pelatihan bagi pegawai, serta memastikan ketersediaan infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk sistem informasi tersedia dan berfungsi dengan baik. Kami juga mengajak masyarakat untuk terlibat dalam memberikan masukan mengenai sistem informasi yang ada sehingga sistem dapat lebih responsive terhadap kebutuhan mereka. Dan kami menerapkan langkah-langkah untuk menjaga keamanan data dan privasi informasi masyarakat sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap sistem yang digunakan”. (Sumber: Wawancara 12 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Bapak Rudiansyah, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Yang menjadi Faktor Pendukung Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik, kami memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana sistem informasi manajemen dapat di dukung dan di optimalkan dalam pelayanan di Kelurahan, adanya kebijakan yang mendukung penerapan sistem informasi termasuk regulasi yang memfasilitasi penggunaan teknologi dalam pelayanan publik”. (Sumber: Wawancara 12 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Ibu Lenny Mariani, S.E selaku Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Faktor Pendukung Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik, kami mengajak masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam proses pengembangan dan evaluasi sistem informasi, sehingga dapat lebih sesuai dengan kebutuhan mereka, dan memberikan gambaran yang jelas dalam memberikan pelayanan yang maksimal”. (Sumber: Wawancara 12 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Bapak Nurul Huda, S.sos selaku Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Yang menjadi Faktor Pendukung Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik, memberikan aksesibilitasi informasi yaitu sistem informasi yaitu sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat akan memudahkan mereka dalam mendapatkan layanan dan informasi terkait kesejahteraan, seperti bantuan social dan program kesehatan”. (Sumber: Wawancara 12 Agustus 2024)

Menurut bapak apa saja yang menjadi faktor penghambat Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik yang ada di Kelurahan Sambutan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan (*Key Informan*) Bapak Tri Andarmo, M.Si selaku Lurah Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat yang ada salah satunya adalah kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, banyak pegawai yang belum memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan sistem informasi, sehingga terkadang menghambat efektivitas pelayanan”. (Sumber: Wawancara 13 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Ibu Rina Atika, S.Sos selaku Sekretaris Lurah, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Ada hambatan dalam sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik yaitu infrastruktur teknologi yang masih bisa dibilang terbatas dalam hal perangkat keras dan perangkat lunak, serta jaringan yang terkadang kurang stabil sehingga dapat menghambat pelaksanaan sistem informasi”. (Sumber: Wawancara 13 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Bapak Rudiansyah, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Salah satu hal yang menjadi penghambat sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik ialah kurangnya kebijakan atau dukungan dari pemerintah dalam pengembangan sistem informasi sehingga menjadi penghambat dalam pelayanan”. (Sumber: Wawancara 13 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Ibu Lenny Mariani, S.E selaku Kasi Ekobang dan Lingkungan Hidup Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Yang menjadi faktor penghambat sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik salah satunya yaitu kesulitan dalam mengintegrasikan data dari berbagai sistem atau sumber yang berbeda sehingga mempengaruhi efisiensi informasi, sehingga dapat menghambat sistem informasi dalam pelayanan publik”. (Sumber: Wawancara 13 Agustus 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan (*Informan*) Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan Kelurahan Sambutan, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Sebagai Kasi Kesejahteraan saya menyadari adanya beberapa penghambat dalam sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik yaitu tidak semua pegawai ahli dalam menggunakan teknologi informasi dan keterbatasan fasilitas teknologi berupa koneksi internet yang kurang stabil, sehingga menghambat sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik”. (Sumber: Wawancara 13 Agustus 2024)

4.7 Pembahasan

Berikut peneliti kemukakan pembahasan mengenai Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, peneliti menggunakan indikator peran sistem informasi manajemen Menurut Alter (dalam Kadir, 2015:11) mendefinisikan bahwa sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang di organisasikan untuk mencapai tujuan organisasi yaitu; Mengelola Informasi, Menghasilkan Informasi, Menyajikan Informasi. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Sistem Informasi

Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

4.7.1 Mengelola Informasi

Mengelola Informasi secara umum merujuk pada proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan penyebaran informasi dengan tujuan untuk menjaga keakuratan, ketersediaan, dan keamanan informasi. Mengelola Informasi melibatkan penggunaan strategi, kebijakan, dan teknologi yang tepat untuk memastikan informasi dapat diakses, digunakan, dan dikelola dengan efektif.

Berdasarkan data temuan yang diperoleh peneliti selama dilapangan menunjukkan bahwa dalam Mengelola Informasi di kantor kelurahan sambutan telah melakukan pengelolaan berbagai data yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, dengan mengelola data seperti meliputi data penduduk, data keluarga, data kesehatan, data pendidikan, data bantuan sosial, data infrastruktur, dan data kegiatan masyarakat. Data-data tersebut untuk merencanakan dan melaksanakan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk memperoleh data-data tersebut kantor kelurahan mengambil beberapa langkah seperti, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, penyimpanan data, pelaporan, monitoring, dan evaluasi.

4.7.2 Menghasilkan Informasi

Menghasilkan Informasi merujuk pada proses menciptakan atau menghasilkan data atau fakta yang relevan dan bermanfaat. Ini melibatkan mengumpulkan data, menganalisisnya, menginterpretasikan hasil, dan menyusunnya menjadi bentuk yang dapat dimengerti dan berguna bagi pengguna. Menghasilkan Informasi melibatkan pengguna metode, alat, dan teknologi yang tepat untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang berarti dan bernilai.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti selama dilapangan, dapat disimpulkan bahwa dalam Menghasilkan Informasi di kantor kelurahan sambutan telah melakukan pengolahan data untuk menghasilkan informasi, salah satunya ada data penduduk yang membantu Kelurahan untuk memahami kebutuhan penduduk, ada juga data kesehatan dan data ekonomi yang membantu Kelurahan untuk merencanakan program-program yang lebih efektif, meningkatkan pelayanan, dan mengatasi permasalahan yang ada di kelurahan. Namun masih memiliki beberapa hambatan meliputi kualitas data yang buruk, keterbatasan teknologi, sumber daya manusia yang terbatas, sehingga menghambat pengolahan data menjadi informasi.

4.7.3 Menyajikan Informasi

Menyajikan Informasi merujuk pada proses mempresentasikan data atau fakta yang relevan dan bermanfaat kepada pengguna. Ini melibatkan mengkomunikasikan informasi dengan cara yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Menyajikan Informasi melibatkan penggunaan berbagai format seperti laporan, grafik, tabel, presentasi, atau visualisasi data untuk memudahkan pemahaman dan pengambilan keputusan. Tujuan dari menyajikan informasi

adalah agar pengguna dapat dengan mudah mengerti dan menggunakan informasi tersebut untuk tujuan tertentu.

Berdasarkan penelitian yang peneliti temukan dilapangan bahwa di kantor kelurahan sambutan telah Menyajikan Informasi yang baik, dengan cara memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada masyarakat terkait dengan pelayanan yang tersedia, cara yang diterapkan di kantor kelurahan sambutan untuk memastikan informasi yang disajikan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat yaitu penggunaan Bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti papan pengumuman, dan mengadakan sosialisasi dan forum diskusi sehingga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya dan memberikan masukan.

4.7.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor Pendukung merupakan kondisi yang berkontribusi positif untuk mencapai suatu tujuan atau kemajuan. Sedangkan faktor penghambat merupakan kondisi yang berpengaruh menghentikan atau bahkan menghalangi untuk mencapai kemajuan yang lebih baik sebelumnya.

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung yang dapat peneliti uraikan dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dari hasil penelitian yang peneliti laksanakan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yaitu sebagai berikut:

- a. Semangat pegawai yang ingin berkembang dalam meningkatkan keterampilan
- b. Fasilitas-fasilitas di Kantor Kelurahan
- c. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan transparan dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan waktu yang diperlukan dalam mendapatkan pelayanan
- d. Masyarakat yang mau diajak untuk aktif berpartisipasi dalam proses pengembangan dan evaluasi sistem informasi

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat yang dapat peneliti uraikan dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dari hasil penelitian yang peneliti laksanakan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat faktor penghambat Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda yaitu tidak semua pegawai ahli dalam menggunakan teknologi informasi
- b. Keterbatasan teknologi berupa jaringan internet yang terkadang kurang stabil.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sebagaimana telah diuraikan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berikut:

1. Mengelola Informasi, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Sambutan terdapat beberapa kesimpulan terkait mengelola informasi yaitu kelurahan telah melakukan pengelolaan data yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, data tersebut meliputi data penduduk, data keluarga, data kesehatan, data pendidikan data bantuan sosial, data infrastruktur, dan data kegiatan masyarakat.
2. Menghasilkan Informasi, untuk menghasilkan informasi Kelurahan telah melakukan pengolahan data untuk menghasilkan informasi, salah satunya ada data penduduk yang membantu Kelurahan untuk memahami kebutuhan penduduk, ada juga data kesehatan dan data ekonomi yang membantu Kelurahan untuk merencanakan program-program yang lebih efektif, meningkatkan pelayanan, dan mengatasi permasalahan yang ada di kelurahan. Namun masih memiliki beberapa hambatan meliputi

kualitas data yang buruk, keterbatasan teknologi, sumber daya manusia yang terbatas, sehingga menghambat pengolahan data menjadi informasi.

3. Menyajikan Informasi, dalam hal ini Kelurahan Sambutan telah menyajikan informasi dengan baik, Kelurahan sudah memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada masyarakat, serta informasi yang disajikan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat, dan Kelurahan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya dan memberikan masukan yaitu dengan cara mengadakan sosialisasi dan forum diskusi.
4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

- a. Faktor Pendukung

Semangat pegawai yang ingin berkembang dalam meningkatkan keterampilan didukung dengan fasilitas-fasilitas yang ada di kantor kelurahan, pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan transparan dalam memberikan informasi, serta masyarakat yang mau diajak untuk aktif berpartisipasi dalam proses pengembangan dan evaluasi.

- b. Faktor Penghambat

Keterbatasan teknologi berupa jaringan internet yang terkadang kurang stabil, dan tidak semua pegawai ahli dalam menggunakan teknologi informasi. Hal inilah yang menjadi faktor penghambat sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan sambutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang peneliti uraikan, Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang mungkin berguna demi meningkatkan sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Sambutan, adapun saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Mendukung penuh semangat pegawai yang ingin berkembang dalam meningkatkan keteampilan.
2. Meningkatkan infrastruktur teknologi khususnya jaringan internet.
3. Tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dan selalu transparan dalam memberikan informasi.