

SKRIPSI

**STUDI TENTANG DISIPLIN APARATUR DESA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA RUKUN DAMAI KECAMATAN LONG BAGUN
KABUPATEN MAHAKAM ULU**



OLEH :

CHRISTOFERS ANGGA PUTRA
NPM: 1963201033

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2026

SKRIPSI
STUDI TENTANG DISIPLIN APARATUR DESA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA RUKUN DAMAI KECAMATAN LONG BAGUN
KABUPATEN MAHAKAM ULU



OLEH :

CHRISTOFERS ANGGA PUTRA
NPM: 1963201033

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

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

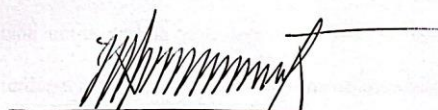
Judul : Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam
Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa
Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten
Mahakam Ulu
Nama : Christofers Angga Putra
NPM : 1963201063
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 28 Juli 2026

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. M. Kasim M., M.Si
NIDN. 881102560018



Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
NIDN. 1121038503

Mengetahui
Dekan



Godengus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd
NIR. 2023.070.362

Penguji :

1. Drs. M. Kasim M., M.Si
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
3. Ahmad Yani. S.Sos, M.Si

1.....
2.....
3.....



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christofers Angga Putra

NPM : 1963201033

Judul Skripsi: Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu

Menyatakan dengan ini sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah 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, 28 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Christofers Angga Putra
NPM. 1963201033

RIWAYAT HIDUP



Christofers Angga Putra Lahir pada Tanggal 05 Oktober 2001 Di Tering Anak Tunggal dari Ayah Bernama Merang laing Dan Ibu Eva Iram Penulis memulai Pendidikan Di Sekolah Dasar Negeri 010 Rukun Damai Dan lulus pada Tahun 2013, Kemudian Melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 03 Long Bagun Dan lulus Pada Tahun 2016, Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Negeri SMKS Cahaya Muliah Dan lulus Pada Tahun 2019, Pada Tahun yang sama Yaitu 2019 Melanjutkan Pendidikan Di perguruan Tinggi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik (FISIPO) Program Studi Administrasi Publik. pada Tahun 2025 Mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Di Kelurahan Sempaja Utara Samarinda (PINANG SERIBU).

RINGKASAN

Christofers Angga Putra Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu dibawah bimbingan Bapak Drs. M. Kasim M.,M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani,S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II.

Berdasarkan observasi, peneliti menemukan bahwa Disiplin aparatur desa merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena berpengaruh langsung terhadap ketepatan waktu, tanggung jawab, dan profesionalisme aparatur dalam melayani masyarakat. Di Kantor Desa Rukun Damai, upaya penerapan disiplin kerja telah dilakukan melalui penetapan aturan jam kerja dan pengawasan oleh pimpinan desa. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti keterlambatan kehadiran aparatur dan keterbatasan sumber daya yang berdampak pada pelayanan. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui kajian pustaka dan penelitian lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama tingkat kepatuhan mengikuti aturan kerja, masih ditemukan berbagai pelanggaran disiplin, seperti keterlambatan, ketidakhadiran pada jam kerja, serta ketidakpatuhan terhadap ketentuan waktu pelayanan. Kemudian tingkat penyelesaian, efektivitas dalam penyelesaian pelayanan masih dihadapkan pada berbagai kendala, baik yang bersifat teknis, seperti keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan dan fasilitas pendukung, maupun kendala nonteknis. Berikutnya tingkat pelayanan, hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, terutama yang disebabkan oleh ketidakhadiran aparatur pada jam kerja, keterbatasan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Selanjutnya tingkat kerjasama bersama aparatur, menunjukkan adanya sinergi, koordinasi, dan kesadaran kolektif aparatur desa dalam mencapai tujuan bersama. Tingkat tanggung jawab, aparatur desa telah menunjukkan tanggung jawab kolektif melalui koordinasi dan kerja sama yang baik dalam menyelesaikan kendala pelayanan. Adapun faktor pendukung dan penghambat yaitu Komunikasi yang baik antara aparatur desa dan masyarakat, Lingkungan kerja yang mendukung penerapan etika pelayanan publik sesuai standar operasional prosedur (SOP), untuk penghambatnya yaitu kurangnya pengawasan, Rendahnya motivasi kerja aparatur desa, Kurangnya kemampuan dan tingkat pendidikan aparatur desa.

Kata Kunci: Disiplin, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Strata-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Pada kesempatan ini peneliti memberikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terkait atas dukungan yang telah diberikan kepada peneliti terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd selaku PLT Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan arahan, motivasi, serta masukan kepada peneliti.
3. Bapak Ahmad Yani. S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi serta staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan kepada peneliti selama mengikuti masa perku

5. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, perbaikan serta masukan bagi peneliti dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Terimakasih Juga kepada orang tua tercinta Bapak Merang Laing dan Ibu Eva Leram yang sudah memberikan dukungan moril, materil, perhatian, kasih sayang, semangat serta doa selama peneliti menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap civitas akademik yang juga telah membantu peneliti dalam segala urusan yang bersangkutan dengan administrasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman satu Angkatan Tahun Akademik 2019 yang telah berjuang bersama-sama, sebagai teman berpikir serta yang telah memberikan banyak kontribusi dan dukungan selama proses perkuliahan.

Akhir kata, peneliti berharap hasil dari penelitian dan tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul kebijakan publik sebagai bahan referensi.

Samarinda, 28 Juli 2026

Peneliti,



Christofers Angga Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Secara Teoritis	7
1.4.2 Secara Praktis	8
BAB II TINJAUAN TEORI	9
2.1 Pengertian Studi dalam Penelitian	9
2.2 Variabel Penelitian (Teori)	11
2.2.1 Disiplin Aparatur Desa	14
2.2.2 Pelayanan Publik	24
2.3 Kerangka Berfikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Jadwal Penelitian.....	36
3.2. Jenis Penelitian.....	37
3.3. Lokasi Penelitian.....	38
3.4. Definisi Konseptual	40
3.5. Fokus Penelitian	41
3.6. Sumber Data.....	43
3.6.1 Data Primer	44
3.6.2 Data Sekunder	46
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.8. Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai	54
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi	56
4.3. Visi dan Misi Desa Rukun Damai	57

4.3.1	Visi	57
4.3.2	Misi	58
4.4.	Keadaan Sumber Daya Manusia	58
4.5.	Struktur Organisasi Desa Rukun Damai	59
4.6.	Penyajian Data Hasil Penelitian	61
4.6.1	Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu	61
4.6.1.1.	Tingkat Kepatuhan Mengikuti Aturan Kerja	61
4.6.1.2.	Tingkat Penyelesaian	69
4.6.1.3.	Tingkat Pelayanan Masyarakat	79
4.6.1.4.	Tingkat Kerjasama Bersama Aparatur	89
4.6.1.5.	Tingkat Tanggung Jawab	99
4.6.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu	108
4.6.2.1.	Faktor Pendukung dan Penghambat	108
4.7.	Pembahasan.....	110
4.7.1	Tingkat Kepatuhan Mengikuti Aturan Kerja	110
4.7.2	Tingkat Penyelesaian	113
4.7.3	Tingkat Pelayanan Masyarakat	117
4.7.4	Tingkat Kerjasama Bersama Aparatur	120
4.7.5	Tingkat Tanggung Jawab	125
4.7.6	Faktor Pendukung dan Penghambat	129
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	131
5.1.	Kesimpulan	131
5.2.	Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
3.1 Jadwal Penelitian	37
3.2 Data Primer	45
4.1. Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai Menurut Jenis Kelamin	54
4.2. Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai Menurut Usia	55
4.3. Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai Menurut Agama	55
4.4. Aparatur Pemerintahan Desa Rukun Damai	56
4.5. Tingkat Pendidikan Pemerintahan Desa Rukun Damai	59

DAFTAR GAMBAR

	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	35
4.1	Analisis Data Model Interaktif.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan manifestasi konkret dari fungsi pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Desa, sebagai entitas pemerintahan terkecil, memikul tanggung jawab penting dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya, mulai dari administrasi kependudukan hingga pengelolaan pembangunan lokal. Mengenai konteks tersebut, kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparatur desa, terutama dalam aspek disiplin kerja yang menentukan ketepatan, kecepatan, serta konsistensi pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menetapkan prinsip-prinsip fundamental seperti kepastian waktu, kesederhanaan, dan tanggung jawab. Prinsip-prinsip tersebut menuntut adanya kedisiplinan sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Tanpa adanya disiplin, standar pelayanan publik sulit diwujudkan secara optimal. Hal ini memperlihatkan bahwa disiplin kerja bukan hanya norma internal, tetapi juga instrumen yang dijamin oleh regulasi nasional.

Lebih lanjut, Berdasarkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan kewajiban pemerintah desa untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik secara profesional, transparan, serta akuntabel. Revisi terbaru melalui Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 semakin memperkuat

aspek kelembagaan dan profesionalisme aparatur desa dengan tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, regulasi ini menegaskan posisi strategis aparatur desa dalam mengimplementasikan tata kelola pelayanan yang lebih disiplin dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Selaras dengan itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa menegaskan bahwa struktur kelembagaan yang menjadi tulang punggung penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Dalam regulasi ini, fungsi-fungsi pelayanan dibagi secara jelas antara kepala desa, sekretaris desa, dan kepala-kepala urusan, sehingga setiap aparatur desa memiliki tanggung jawab administratif yang terukur. Penataan organisasi ini bertujuan menciptakan sistem kerja yang disiplin, terkoordinasi, dan akuntabel, di mana kedisiplinan bukan hanya menjadi tuntutan etis, tetapi juga konsekuensi struktural dari pembagian tugas yang sah menurut hukum. Dengan demikian, disiplin kerja aparatur desa menjadi prasyarat mutlak bagi terciptanya pelayanan publik yang efisien dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Akan tetapi, berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada salah satu kantor pemerintahan desa yaitu Desa Rukun Damai, ditemukan bahwa tingkat kedisiplinan aparatur desa masih tergolong rendah, seperti.

1. Ketidakhadiran tepat waktu menjadi pola yang berulang, di mana sebagian besar aparatur lebih memilih berada di ladang atau melakukan aktivitas pribadi dibandingkan menjalankan tugas di kantor. Kehadiran mereka hanya terlihat saat ada kegiatan formal seperti rapat atau kunjungan pejabat

kecamatan. Fenomena ini menunjukkan lemahnya internalisasi nilai-nilai pelayanan publik dan rendahnya komitmen terhadap tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat.

2. Kualitas pelayanan masih belum optimal. Masyarakat yang datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi kependudukan, surat keterangan, atau konsultasi pembangunan sering kali tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan memadai. Beberapa warga bahkan mengeluhkan harus datang berulang kali karena aparatur yang bertugas tidak berada di tempat. Hal ini menimbulkan ketidakpercayaan terhadap institusi pemerintah desa dan memperkuat persepsi negatif terhadap kinerja aparatur.
3. Profesionalisme aparatur desa masih cenderung kurang. Dalam praktiknya, banyak aparatur yang belum mampu memisahkan antara urusan pribadi dan tanggung jawab pekerjaan. Misalnya, penggunaan fasilitas kantor untuk kepentingan keluarga, atau meninggalkan tugas karena urusan domestik. Keterbatasan kemampuan teknis, seperti pengoperasian perangkat komputer dasar (Microsoft Word dan Excel), semakin memperburuk situasi. Beberapa dokumen penting desa tidak tersusun rapi, dan proses pelaporan ke kecamatan sering mengalami keterlambatan karena ketergantungan pada satu atau dua orang yang memiliki kemampuan teknis.
4. Ketimpangan pemahaman terhadap sistem kerja antar bidang juga menjadi masalah struktural. Aparatur yang bertugas di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan sering kali tidak memahami batasan tugas masing-masing, sehingga terjadi tumpang tindih atau kekosongan tanggung

jawab. Beban kerja tidak terdistribusi secara adil, dan ini menimbulkan ketegangan internal serta menghambat sinergi antar perangkat desa.

5. Kedisiplinan belum menjadi bagian dari budaya organisasi. Tidak ada sistem pengawasan internal yang konsisten, dan absensi harian tidak dijadikan dasar evaluasi kinerja. Beberapa kepala seksi atau kepala dusun bahkan tidak mengetahui secara pasti jam kerja yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi formal belum diinternalisasi sebagai norma kerja, dan kedisiplinan hanya dijalankan oleh segelintir aparat yang memiliki kesadaran pribadi.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Desa Rukun Damai sebagaimana yang di uraikan, ditemukan berbagai fenomena yang menunjukkan rendahnya disiplin kerja aparat desa, yang secara langsung mengarah pada lima indikator utama disiplin kerja menurut teori para ahli. Ketidakhadiran tepat waktu dan dominasi aktivitas pribadi di luar kantor mencerminkan lemahnya kepatuhan terhadap aturan kerja, sebagaimana dijelaskan oleh Solong, (2017:28) bahwa disiplin merupakan sikap hormat dalam diri karyawan yang membuat mereka menyesuaikan diri secara sukarela terhadap peraturan organisasi. Lambatnya penyelesaian administrasi dan ketergantungan pada individu tertentu menunjukkan rendahnya tingkat penyelesaian tugas, yang menurut Mangkunegara (2005:16) merupakan bagian dari efisiensi kerja yang harus dijaga melalui kedisiplinan.

sementara keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang tidak responsif mengindikasikan buruknya kualitas pelayanan publik, sejalan dengan pandangan Sutrisno (2015) bahwa disiplin kerja mencerminkan kesediaan untuk menaati

norma kerja demi terciptanya pelayanan yang optimal. Ketimpangan pemahaman antarbidang dan tumpang tindih tugas memperlihatkan minimnya kerjasama antaraparatur, yang menurut Solong, (2017:28) dapat menghambat sinergi dan efektivitas organisasi jika tidak diiringi dengan disiplin kolektif. Tidak adanya sistem pengawasan internal dan absensi yang tidak dijadikan dasar evaluasi kinerja menandakan rendahnya tanggung jawab, sebagaimana ditegaskan oleh Mangkunegara bahwa tanggung jawab adalah refleksi dari kesadaran individu terhadap tugas dan dampak pekerjaannya. Temuan empiris ini menjadi dasar penting untuk mengkaji lebih dalam kelima indikator disiplin kerja dalam penelitian.

Untuk memperkuat gambaran empiris ini, peneliti juga mencatat bahwa tidak adanya sistem insentif berbasis kinerja turut memperlemah motivasi aparatur. Tanpa adanya penghargaan atau sanksi yang jelas, perilaku kerja cenderung stagnan dan tidak mengalami perbaikan. Dalam wawancara informal dengan beberapa warga, muncul harapan agar pemerintah desa lebih transparan dan konsisten dalam memberikan pelayanan, serta melakukan pembinaan terhadap aparatur yang tidak disiplin.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana disiplin aparatur desa dapat ditingkatkan sebagai strategi utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Integrasi teori administrasi publik, regulasi nasional, serta hasil observasi lapangan diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam perumusan kebijakan tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif.

Dengan demikian, latar belakang ini tidak hanya menegaskan pentingnya disiplin aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga menggarisbawahi perlunya intervensi kebijakan yang sistematis dan berbasis bukti. Penelitian ini diharapkan menjadi pijakan bagi penguatan kapasitas kelembagaan desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, serta berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan bagian penting dalam penelitian yang berfungsi untuk merumuskan fokus kajian secara sistematis dan terarah. Dalam penelitian ini, rumusan masalah disusun berdasarkan identifikasi isu empiris di lapangan, landasan teoritis, serta relevansi terhadap regulasi yang berlaku. Permasalahan utama yang diangkat adalah rendahnya disiplin aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan publik, yang berdampak pada efektivitas dan kualitas layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu?

Kedua rumusan masalah ini akan menjadi dasar dalam penyusunan tujuan

penelitian, kerangka teoritis, dan metode analisis yang digunakan. Rumusan pertama berfokus pada hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan, sedangkan rumusan kedua mengeksplorasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perilaku disiplin aparatur desa.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah yang ingin dicapai dalam proses pengkajian ilmiah terhadap suatu fenomena atau permasalahan tertentu. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui disiplin aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam ranah akademik maupun dalam praktik pemerintahan desa. Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagaimana dijelaskan berikut:

1.4.1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang

manajemen sumber daya aparatur dan pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Dengan mengkaji kedisiplinan aparatur desa sebagai variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, penelitian ini memperkaya literatur mengenai perilaku organisasi sektor publik, serta memperluas penerapan teori-teori seperti *Administrative Behavior*, *Two-Factor Theory*, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam konteks lokal pemerintahan desa di Indonesia.

Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik untuk mengembangkan studi tentang reformasi birokrasi desa, tata kelola pemerintahan lokal, dan peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pelayanan publik. Dengan pendekatan empiris dan kontekstual, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkuat basis teori yang relevan dengan dinamika pemerintahan desa di wilayah tertinggal dan perbatasan seperti Kabupaten Mahakam Ulu.

1.4.2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan langsung bagi pemerintah desa, khususnya di Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu, dalam merumuskan strategi peningkatan disiplin kerja aparatur desa. Temuan mengenai faktor pendukung dan penghambat disiplin kerja dapat dijadikan dasar dalam menyusun kebijakan internal, sistem pengawasan, serta program pembinaan dan pelatihan aparatur desa.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah, camat, dan instansi pembina desa untuk memperkuat sistem evaluasi kinerja aparatur desa secara objektif dan berkelanjutan. Dengan demikian,

penelitian ini berkontribusi dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat desa.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Pengertian Studi dalam Penelitian

Studi dalam konteks penelitian merujuk pada proses sistematis untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan suatu fenomena berdasarkan pendekatan ilmiah. Menurut Sugiyono (2010:3), studi merupakan bagian dari metode penelitian yang bertujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena melalui proses eksplorasi dan interpretasi data kualitatif.

Dalam penelitian, studi berfungsi sebagai landasan analisis ilmiah yang memungkinkan peneliti mengembangkan pemahaman mendalam terhadap objek kajian. Hardani et al., (2020:43) menyatakan bahwa studi kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok dalam konteks sosial. Sementara itu, Auerbach dan Silverstein dalam Sugiyono (2020:3) menekankan bahwa studi adalah proses interpretasi teks dan wawancara untuk mengungkap struktur makna yang tersembunyi. Studi menjadi penting karena memberikan ruang bagi peneliti untuk menangkap dinamika sosial secara kontekstual dan reflektif.

Studi dalam penelitian dapat dibedakan berdasarkan pendekatannya, seperti studi literatur, studi kasus, dan studi komparatif. Studi literatur merupakan metode yang digunakan untuk mengkaji teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian melalui sumber-sumber tertulis. (Pasolong, 2020:13) menambahkan bahwa studi literatur bersifat siap pakai dan tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, sehingga cocok untuk membangun kerangka konseptual. Sementara itu, studi

kasus lebih menekankan pada kedalaman analisis terhadap satu unit sosial tertentu, seperti individu, kelompok, atau institusi.

Studi berperan penting dalam merumuskan fokus dan tujuan penelitian, karena melalui studi awal peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang relevan dan merancang strategi analisis. Darmawan (2021:14) menyebutkan bahwa studi awal membantu peneliti memahami latar belakang masalah dan menentukan variabel yang akan diteliti.

Selain sebagai alat eksplorasi, studi juga berfungsi sebagai instrumen validasi dan generalisasi temuan penelitian. Suwendra (2018:17) menyatakan bahwa studi kualitatif memungkinkan triangulasi data melalui berbagai sumber informasi, sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian. Studi literatur dapat digunakan untuk membandingkan temuan dengan teori yang ada, sehingga memperkuat generalisasi dan kontribusi ilmiah. Oleh karena itu, studi bukan hanya alat pengumpulan data, tetapi juga mekanisme untuk menguji dan memperluas pemahaman ilmiah secara sistematis.

Dengan demikian, kajian teori mengenai studi dalam penelitian menunjukkan bahwa studi bukan sekadar aktivitas pengumpulan informasi, melainkan proses ilmiah yang mendalam untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan fenomena secara sistematis. Melalui pendekatan seperti studi literatur dan studi kasus, peneliti dapat membangun kerangka konseptual yang kuat, merumuskan fokus dan tujuan penelitian secara tepat, serta menghasilkan temuan yang valid dan dapat digeneralisasi. Dukungan dari teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli seperti Sugiyono. Oleh karena itu, pemahaman yang

komprehensif terhadap studi menjadi syarat mutlak bagi peneliti untuk menghasilkan karya ilmiah yang berkualitas, relevan, dan berdampak terhadap pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik kebijakan.

2.2. Variabel Penelitian (Teori)

Variabel penelitian merupakan unsur fundamental dalam metodologi ilmiah yang berfungsi sebagai objek yang diamati, diukur, dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah. Sugiyono (2020) mendefinisikan variabel sebagai segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Dalam penelitian kuantitatif, variabel menjadi titik awal dalam merumuskan hipotesis dan menentukan teknik analisis. Tanpa variabel yang jelas, arah dan fokus penelitian akan kabur, sehingga validitas hasil pun dipertanyakan.

Siregar et al., (2024:17) menyatakan bahwa variabel merupakan konstruk atau konsep yang memiliki nilai yang dapat berubah, sehingga perlu dioperasionalkan agar dapat diukur secara empiris. Mereka menekankan bahwa dalam penelitian kuantitatif, transformasi konsep abstrak menjadi indikator konkret sangat penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas pengukuran. Operasionalisasi ini memungkinkan peneliti menguji hubungan antar variabel secara ilmiah dan sistematis, serta memfasilitasi replikasi dan generalisasi hasil penelitian. Sementara itu, Hasan (2022:23) menyatakan bahwa variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dalam suatu studi. Kedua tokoh ini sepakat bahwa variabel harus dirumuskan secara eksplisit agar dapat digunakan dalam pengumpulan dan analisis data secara sistematis.

Dalam praktiknya, variabel diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu variabel bebas (*independent*), variabel terikat (*dependent*), variabel moderator, dan variabel kontrol. Nazir (2014:74) menjelaskan bahwa variabel bebas adalah faktor yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan terhadap variabel lain, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi. Klasifikasi ini penting untuk merancang desain penelitian yang tepat dan menentukan hubungan antar variabel secara logis dan sistematis. Dengan memahami jenis-jenis variabel, peneliti dapat menyusun kerangka analisis yang lebih tajam dan relevan.

Agar variabel dapat digunakan dalam penelitian, ia harus dioperasionalisasikan, yaitu dijabarkan dalam bentuk indikator yang dapat diukur. Gunawan (2015:26) menyatakan bahwa operasionalisasi variabel adalah proses mengubah konsep abstrak menjadi indikator konkret yang dapat dikumpulkan melalui instrumen penelitian. Proses ini memastikan bahwa variabel yang bersifat teoritis dapat dikonversi menjadi data empiris yang valid dan reliabel. Tanpa operasionalisasi yang tepat, analisis statistik tidak dapat dilakukan secara akurat, dan hasil penelitian berisiko kehilangan makna ilmiahnya.

Berdasarkan hasil kesimpulan pendaat beberapa ahli, dapat ditegaskan bahwa variabel penelitian merupakan komponen esensial yang menentukan arah, kedalaman, dan kualitas suatu studi ilmiah. Kejelasan dalam merumuskan definisi konseptual dan operasional variabel tidak hanya memengaruhi validitas dan reliabilitas data, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun kerangka analisis yang sistematis dan logis. Dengan memahami hakikat variabel sebagai konstruk yang dapat diukur secara empiris, peneliti mampu menjembatani antara teori dan

praktik, serta menghasilkan temuan yang bermakna dan relevan bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, ketelitian dalam menetapkan dan mengoperasionalkan variabel bukan sekadar langkah teknis, melainkan wujud komitmen terhadap integritas metodologis dan kontribusi akademik yang berkelanjutan.

2.2.1. Disiplin Aparatur Desa

2.2.1.1. Pengertian Disiplin

Disiplin secara umum dipahami sebagai sikap dan perilaku yang menunjukkan kepatuhan terhadap aturan, norma, dan tanggung jawab yang berlaku dalam suatu lingkungan sosial atau organisasi. Robbins et al., (2019:35) mendefinisikan disiplin sebagai bentuk kontrol diri dan komitmen individu terhadap standar perilaku yang telah ditetapkan. Definisi ini menegaskan bahwa disiplin bukan hanya terkait pada regulasi formal, tetapi juga menyangkut aspek pengendalian diri yang menjadi dasar keteraturan dan efisiensi dalam konteks kerja. Dengan demikian, disiplin berfungsi sebagai mekanisme fundamental dalam menjaga konsistensi perilaku individu di lingkungan kerja.

Mangkunegara (2017:15) menjelaskan bahwa disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati seluruh peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Hal ini menegaskan bahwa disiplin tidak lahir dari paksaan eksternal, melainkan merupakan refleksi dari nilai-nilai internal yang tertanam dalam diri individu. Oleh sebab itu, disiplin memiliki dimensi psikologis yang mendalam, yang tidak hanya memengaruhi perilaku tetapi juga membentuk karakter kerja yang konsisten. Keterkaitan antara kesadaran individu dan nilai

organisasi menjadikan disiplin sebagai cerminan integrasi kepribadian dengan struktur sosial.

Pandangan ini diperkuat oleh Dessler (2020:41) menyatakan bahwa disiplin adalah mekanisme untuk menjaga perilaku kerja tetap sesuai dengan standar organisasi. Ia menekankan pentingnya sistem disiplin progresif yang menggabungkan pembinaan, peringatan, hingga sanksi. Model ini menunjukkan bahwa disiplin tidak hanya menekankan aspek pengendalian, tetapi juga pembinaan demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, disiplin dapat dipahami sebagai bagian integral dari manajemen sumber daya manusia yang menyeimbangkan antara kontrol dan pengembangan.

Dalam perspektif yang lebih luas, J. V. Denhardt & Denhardt (2015:13) mengaitkan disiplin dengan etika kerja yang menekankan komitmen terhadap profesionalisme, tanggung jawab, serta pelayanan. Disiplin tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga sebagai bentuk integritas dalam menghormati orang lain dan menjalankan tugas secara etis. Dalam sektor publik, disiplin berperan sebagai etos kerja yang menopang kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Dengan kata lain, disiplin yang etis memperkuat legitimasi organisasi, terutama pada lembaga pelayanan publik.

Wilandari (2020:51) mengemukakan bahwa disiplin dapat diukur melalui indikator perilaku konkret, seperti tingkat kehadiran, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan produktivitas. Perspektif ini menjadikan disiplin sebagai konsep yang operasional, bukan lagi abstrak. Melalui pendekatan kuantitatif, disiplin dapat dianalisis secara sistematis untuk kepentingan evaluasi kinerja

individu maupun organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin dapat dijadikan alat ukur yang sahih dalam menilai efektivitas manajerial maupun administratif.

Dari berbagai perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan konsep multidimensional yang mencakup aspek psikologis, sosial, dan struktural. Ia berfungsi sebagai fondasi perilaku yang mendukung keteraturan, efektivitas, serta integritas dalam organisasi maupun pelayanan publik. Pemahaman komprehensif terhadap disiplin memungkinkan terciptanya sistem kerja yang produktif sekaligus beretika. Dengan demikian, disiplin tidak hanya menjadi instrumen pengendalian perilaku, tetapi juga landasan pembangunan budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan.

2.2.1.2. Teori Disiplin Kerja

Disiplin kerja aparatur pemerintah merupakan elemen fundamental dalam tata kelola birokrasi yang efektif. Menurut Rumawas (2018:37), disiplin dipahami sebagai tindakan manajerial untuk mendorong kepatuhan terhadap aturan dan prosedur organisasi. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, disiplin tidak hanya diartikan sebatas kepatuhan administratif, melainkan juga mencerminkan komitmen moral dan profesional aparatur dalam menjalankan pelayanan publik yang berintegritas serta berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

Disiplin kerja merupakan elemen fundamental dalam manajemen sumber daya manusia yang mencerminkan tingkat kepatuhan individu terhadap aturan, norma, dan prosedur organisasi. Disiplin kerja juga merupakan sikap dan perilaku karyawan yang menunjukkan kesediaan untuk menaati semua ketentuan yang berlaku dalam lingkungan kerja. Indikator yang dikemukakan meliputi kepatuhan

terhadap jam kerja, tanggung jawab terhadap tugas, serta kesanggupan menerima sanksi atas pelanggaran. Dalam konteks ini, disiplin bukan hanya soal kehadiran fisik, tetapi juga mencakup komitmen moral terhadap etika kerja dan produktivitas.

Solong, (2017:28) memperluas pemahaman ini dengan menyatakan bahwa disiplin kerja adalah bentuk penghormatan terhadap aturan yang ditunjukkan melalui perilaku kerja yang konsisten dan sukarela. Ia menekankan bahwa indikator disiplin mencakup ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur kerja, serta kemampuan untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Disiplin yang tinggi menurut Solong, (2017:29) akan menciptakan suasana kerja yang tertib dan efisien, serta mendorong terciptanya budaya kerja yang profesional.

Sementara itu, Mangkunegara (2017:17) menekankan bahwa disiplin kerja adalah alat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dalam organisasi. Ia mengidentifikasi indikator seperti kehadiran kerja yang konsisten, kepatuhan terhadap perintah atasan, serta tanggung jawab terhadap hasil kerja. Disiplin kerja yang baik akan menciptakan sinergi antara individu dan organisasi, sehingga tujuan bersama dapat dicapai secara optimal. Dalam konteks pelayanan publik, seperti pemerintahan desa, indikator-indikator ini menjadi sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

Dari Sari & Suryani (2023:1095), melalui hasil penelitiannya menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan bagian dari sistem manajemen yang bertujuan menjaga efektivitas operasional organisasi. Ia menyebutkan bahwa indikator

disiplin kerja meliputi kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta kesediaan menerima konsekuensi atas pelanggaran. Dalam praktiknya, disiplin kerja menjadi refleksi dari integritas dan profesionalisme aparatur, yang sangat menentukan keberhasilan tata kelola organisasi, khususnya dalam sektor publik yang menuntut akuntabilitas tinggi.

Adapun indikator disiplin kerja terdiri dari lima aspek utama yaitu:

1. Tingkat kepatuhan mengikuti aturan kerja
2. Tingkat penyelesaian
3. Tingkat pelayanan masyarakat
4. Tingkat kerjasama bersama aparatur
5. Tingkat tanggung jawab

Kelima indikator ini dirumuskan berdasarkan sintesis teori dari Sutrisno (2015), Solong, (2017), Mangkunegara (2017), dan Nahdiyati & Suryani (2023), yang menekankan bahwa disiplin kerja bukan hanya soal kehadiran, tetapi juga mencerminkan integritas, komitmen, dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan fungsi organisasi. Dengan menetapkan indikator-indikator ini, penelitian diharapkan mampu mengukur secara akurat tingkat disiplin kerja aparatur desa dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya dalam konteks pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan lokal.

2.2.1.3. Aparatur Desa

Peran regulasi juga tidak kalah penting dalam memperkuat disiplin kerja aparatur. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil menetapkan kewajiban, larangan, serta sanksi yang

berlaku bagi setiap pelanggaran. Regulasi ini menunjukkan bahwa disiplin tidak hanya berkaitan dengan etika kerja, tetapi juga kewajiban hukum yang melekat pada status aparatur negara. Dengan adanya sanksi administratif, pemerintah berupaya menjaga integritas dan kredibilitas birokrasi melalui mekanisme korektif yang terukur.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan kewajiban ASN untuk menjunjung tinggi disiplin, profesionalisme, dan integritas. Pasal 10 menekankan bahwa setiap aparatur harus mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan serta menjaga netralitas dan akuntabilitas publik. Dengan demikian, disiplin kerja tidak hanya berfungsi sebagai standar perilaku, tetapi juga sebagai tanggung jawab konstitusional aparatur dalam melayani negara dan masyarakat secara adil dan transparan.

Pandangan tersebut diperkuat oleh Handayani & Hasanah (2024:139) yang menyatakan bahwa disiplin aparatur merupakan bagian dari akuntabilitas publik. Aparatur yang disiplin menunjukkan kemampuan pemerintah untuk bertanggung jawab atas tindakan maupun keputusan yang diambil. Hal ini sekaligus mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik yang adil, transparan, dan responsif. Dengan demikian, disiplin dapat dipahami sebagai jembatan yang menghubungkan birokrasi dengan tingkat kepercayaan masyarakat.

Dalam konteks reformasi birokrasi, disiplin kerja aparatur memiliki peran krusial dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan efektif. Tata kelola pemerintahan yang baik membutuhkan aparatur yang disiplin, kompeten, dan berorientasi pada hasil. Sejalan dengan itu, Pemerintah Indonesia melalui

Kementerian PAN-RB terus mengupayakan penguatan disiplin sebagai bagian dari agenda transformasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Dalam perspektif teori administrasi publik, bahwa pengambilan keputusan dalam birokrasi dipengaruhi oleh struktur dan perilaku administratif yang rasional. Disiplin kerja menjadi bagian integral dari proses rasionalisasi tugas dan tanggung jawab, sehingga berperan dalam menciptakan konsistensi kerja aparatur publik. Dengan demikian, disiplin dapat dipahami sebagai unsur pengikat antara struktur organisasi dan perilaku individu di dalamnya.

Tata kelola sektor publik yang baik hanya dapat terwujud apabila didukung oleh integritas dan kedisiplinan aparatur. Disiplin kerja dalam hal ini tidak hanya dipandang sebagai kewajiban, melainkan indikator utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Hal ini memperlihatkan bahwa fenomena kedisiplinan aparatur desa di Indonesia sejatinya sejalan dengan standar internasional dalam menciptakan pemerintahan yang efektif.

Gagasan serupa dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2015:53) dalam buku *The New Public Service*, yang menyatakan bahwa pelayanan publik berorientasi warga negara memerlukan aparatur yang tidak sekadar kompeten, tetapi juga disiplin dan berintegritas. Konsep ini menggarisbawahi bahwa pelayanan publik yang berfokus pada kepentingan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari pembentukan perilaku disiplin sebagai identitas profesional aparatur.

Mahbub & Nasikh (2023:69) juga menegaskan adanya korelasi positif

antara kedisiplinan aparatur desa dan efektivitas pelayanan. Ketika tingkat disiplin meningkat, pelayanan publik menjadi lebih akurat, cepat, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, disiplin tidak hanya berdampak pada individu aparatur, tetapi juga pada *outcome* pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dengan demikian, pemahaman terhadap teori disiplin kerja aparatur pemerintah memberikan landasan konseptual yang kokoh dalam studi kebijakan publik. Disiplin tidak hanya dipandang sebagai variabel perilaku individual, melainkan juga sebagai refleksi dari sistem, regulasi, dan nilai organisasi. Dalam praktik pemerintahan desa, disiplin aparatur menjadi faktor determinan bagi kualitas pelayanan publik dan keberhasilan pembangunan lokal yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

2.2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Aparatur

Disiplin kerja aparatur pemerintah merupakan hasil dari interaksi kompleks antara struktur organisasi, perilaku individu, serta sistem birokrasi yang mengaturnya. Menurut Rozikin (2024:15), disiplin dapat dipahami sebagai respons terhadap sistem kerja yang dirancang untuk mendorong kepatuhan sekaligus produktivitas. Dalam konteks birokrasi publik, disiplin tidak hanya merefleksikan kepatuhan terhadap aturan formal, melainkan juga menjadi indikator yang menunjukkan efektivitas tata kelola serta profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, disiplin dapat diposisikan sebagai prasyarat utama tercapainya birokrasi yang responsif dan akuntabel.

Kepemimpinan dalam birokrasi memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku disiplin aparatur. Tegor et al., (2020:42) menegaskan bahwa gaya kepemimpinan yang konsisten, partisipatif, dan mampu memberikan teladan akan membentuk budaya kerja yang taat terhadap aturan. Dalam praktiknya, pemimpin birokrasi yang menjalankan peran sebagai role model dapat memperkuat norma disiplin di seluruh jenjang organisasi. Dengan demikian, kepemimpinan yang berorientasi pada keteladanan dan pemberdayaan memiliki dampak signifikan dalam menciptakan budaya kerja yang berdisiplin.

Selain kepemimpinan, pengawasan melekat dalam sistem birokrasi menjadi instrumen yang krusial untuk memastikan tegaknya disiplin. Solong (2017:53) menjelaskan bahwa sistem kontrol internal yang dirancang secara efektif dapat mencegah terjadinya penyimpangan serta memperkuat kepatuhan terhadap prosedur kerja. Pengawasan yang terintegrasi ke dalam struktur birokrasi tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai mekanisme untuk mendorong akuntabilitas dan keteraturan dalam pelaksanaan tugas aparatur.

Di samping itu, lingkungan kerja yang kondusif secara fisik maupun sosial juga berkontribusi pada penguatan disiplin aparatur. Robbins & Coulter (2014:73) menjelaskan bahwa fasilitas kerja, interaksi sosial yang harmonis, serta iklim organisasi yang mendukung dapat memengaruhi perilaku kerja secara signifikan. Dalam konteks birokrasi desa, ruang kerja yang tertata dengan baik dan hubungan antarpegawai yang harmonis menjadi faktor pendukung terciptanya disiplin dan keteraturan dalam pelaksanaan tugas.

Motivasi kerja yang tinggi pun tidak dapat dipisahkan dari perilaku disiplin aparatur. Sedarmayanti (2018:40) menegaskan bahwa pegawai yang merasa dihargai serta memiliki tujuan kerja yang jelas akan lebih berkomitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Sistem birokrasi yang mampu memenuhi kebutuhan psikologis dan profesional aparatur dapat memperkuat semangat kerja sekaligus menumbuhkan kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas.

Sejalan dengan itu, pendidikan dan pelatihan aparatur juga menjadi faktor fundamental dalam membentuk perilaku kerja yang disiplin. Nugraha et al., (2020:57) menekankan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan bentuk investasi jangka panjang yang dapat meningkatkan profesionalitas sekaligus kepatuhan aparatur terhadap prosedur kerja. Oleh sebab itu, birokrasi perlu menyediakan jalur pengembangan kompetensi secara berkelanjutan guna memastikan terciptanya aparatur yang terampil sekaligus disiplin.

Struktur birokrasi yang hierarkis juga memiliki pengaruh terhadap pola komunikasi dan pengambilan keputusan. Hardiyansyah (2015:63) menyatakan bahwa struktur yang terlalu kaku dapat menurunkan motivasi serta menghambat fleksibilitas kerja. Sebaliknya, struktur yang jelas namun tetap adaptif akan memperkuat disiplin melalui alur komando yang efisien, transparan, dan mudah dipahami oleh setiap jenjang organisasi.

Keterkaitan antara transparansi dan akuntabilitas juga berperan penting dalam menciptakan kedisiplinan aparatur. Nashar & Jawiah (2025:67) menjelaskan bahwa ketika proses birokrasi dapat diaudit dan dipertanggungjawabkan, maka terdapat tekanan sistemik yang mendorong

aparatur untuk bekerja sesuai standar. Dalam konteks ini, sistem pelaporan dan evaluasi internal menjadi instrumen penting untuk memastikan akuntabilitas serta memperkuat kepatuhan aparatur terhadap aturan.

Selain itu, komunikasi internal yang terbuka dan berbasis kepercayaan juga menjadi sarana strategis dalam memperkuat disiplin aparatur. Adler & Elmhorst, (2012) menjelaskan bahwa forum koordinasi, briefing rutin, maupun komunikasi informal dapat menjaga pemahaman bersama terhadap aturan kerja. Sebaliknya, komunikasi yang buruk justru dapat memunculkan kesalahpahaman serta ketidakpatuhan dalam pelaksanaan tugas birokrasi.

Pemanfaatan teknologi informasi semakin memperkuat penerapan disiplin kerja dalam birokrasi modern. Heeks (2006:84) menegaskan bahwa implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, sekaligus kepatuhan terhadap prosedur. Penggunaan sistem absensi digital, pelaporan daring, serta pengawasan berbasis data menjadi instrumen efektif dalam menegakkan disiplin aparatur secara lebih objektif dan sistematis.

Secara keseluruhan, faktor-faktor yang memengaruhi disiplin aparatur dalam sistem birokrasi bersifat multidimensional dan saling berkaitan. Mulai dari aspek kepemimpinan, pengawasan, struktur organisasi, budaya kerja, hingga pemanfaatan teknologi, semuanya berkontribusi terhadap pembentukan perilaku disiplin aparatur. Pemahaman yang menyeluruh terhadap faktor-faktor tersebut sangat penting bagi perancang kebijakan maupun praktisi pemerintahan desa dalam menciptakan sistem kerja yang tertib, produktif, serta berorientasi pada pelayanan publik.

2.2.2. Pelayanan Publik

2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas fundamental yang dijalankan oleh institusi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, efisien, dan bertanggung jawab. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai serangkaian prosedur administratif, melainkan sebagai proses implementasi kebijakan yang menyentuh langsung kehidupan masyarakat. Jannah (2021:31) menekankan bahwa pelayanan publik adalah ekspresi nilai-nilai demokrasi dan keadilan sosial, sehingga aparatur negara seharusnya berperan sebagai pelayan masyarakat, bukan penguasa. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik mengandung dimensi normatif yang berakar pada hubungan timbal balik antara negara dan warga negara.

Sawir (2020:43) melalui teori birokrasi menggarisbawahi pentingnya pelayanan publik yang dilaksanakan secara impersonal, rasional, dan berdasarkan aturan hukum. Struktur hierarkis dan prosedural dalam birokrasi dirancang untuk menjamin konsistensi, kepastian hukum, dan kesetaraan akses dalam layanan. Kendati birokrasi sering dikritik karena sifatnya yang rigid dan kurang adaptif, prinsip dasar Sawir tetap relevan dalam menjaga keadilan dan mencegah terjadinya praktik diskriminatif dalam pelayanan publik.

Dye (2016:58) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak konstitusional yang wajib dipenuhi pemerintah melalui kebijakan dan program kerja yang terukur. Layanan tersebut mencakup sektor strategis seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, hingga infrastruktur dasar.

Negara dengan demikian memikul tanggung jawab penuh untuk memastikan distribusi layanan secara merata, tanpa adanya diskriminasi, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari.

Selanjutnya, J. V. Denhardt & Denhardt (2015:74) memperkenalkan model *New Public Service* yang menempatkan pelayanan publik dalam kerangka partisipasi aktif warga. Aparatur pemerintah dituntut tidak hanya sebagai pelaksana prosedur, tetapi juga sebagai pendengar aspirasi masyarakat serta fasilitator dalam membangun hubungan kolaboratif. Dengan demikian, pelayanan publik dipandang sebagai ruang interaksi demokratis yang menekankan keterlibatan warga dalam proses pemerintahan.

Perkembangan teknologi informasi turut memberikan dampak signifikan terhadap pelayanan publik. Heeks (2006:62) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan melalui sistem e-government. Kehadiran layanan daring tidak hanya mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi manual, tetapi juga memperkuat prinsip akuntabilitas publik. Teknologi dengan demikian menjadi instrumen modernisasi birokrasi yang strategis dalam era digital.

Aspek etika dan integritas tidak dapat dipisahkan dari praktik pelayanan publik. Cooper (2012:27) menekankan pentingnya aparatur publik untuk menjunjung nilai kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian sosial. Pelanggaran terhadap etika dalam pelayanan publik berpotensi merusak kepercayaan

masyarakat dan mengurangi legitimasi pemerintah. Oleh karena itu, etika menjadi fondasi moral yang memperkuat profesionalisme birokrasi sekaligus menjaga keberlanjutan pelayanan publik.

Dalam lingkup pemerintahan desa, pelayanan publik mencakup layanan administratif seperti kependudukan, surat menyurat, penyediaan informasi pembangunan, serta distribusi bantuan sosial. Dwiyanto (2021:50) menegaskan bahwa pelayanan publik di tingkat lokal harus memperhatikan kedekatan sosial, budaya, serta kebutuhan spesifik masyarakat desa. Birokrasi desa yang sederhana, transparan, dan akuntabel menjadi kunci penting dalam keberhasilan pelayanan, karena kedekatannya memungkinkan pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan warganya.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan inti dari fungsi birokrasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat. Ia tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas administratif, melainkan juga sebagai refleksi nilai demokrasi, keadilan sosial, serta tanggung jawab negara terhadap warganya. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai teori dan praktik pelayanan publik menjadi landasan penting dalam merancang sistem birokrasi yang responsif, efisien, serta berintegritas dalam menjawab tuntutan masyarakat modern.

2.2.2.2. Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Desa

Pelayanan publik dalam konteks pemerintahan desa merupakan manifestasi nyata dari peran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga di tingkat paling dekat dengan masyarakat. Handayani & Hasanah (2024:143)

menegaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, merata, dan penuh tanggung jawab. Dalam lingkup desa, bentuk konkret pelayanan publik tersebut terlihat dari pengurusan administrasi kependudukan, penyediaan layanan surat-menyurat, penyampaian informasi pembangunan, hingga penyaluran bantuan sosial yang menyentuh langsung kehidupan warga sehari-hari. Dengan demikian, pelayanan publik desa menjadi wajah pertama negara yang berinteraksi dengan masyarakat.

Desa sendiri sebagai entitas pemerintahan terkecil memiliki kedudukan yang sangat strategis karena diberikan kewenangan otonom untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, kewenangan tersebut memungkinkan desa untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan lokal masing-masing wilayah. Oleh sebab itu, desa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan dari pemerintah pusat dan daerah, tetapi juga sebagai ujung tombak dalam menghadirkan layanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Posisi desa ini menjadikannya simpul utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di desa harus selalu mengacu pada prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan kesetaraan. Rosenbloom et al., (2022:89) menegaskan bahwa prinsip-prinsip tersebut merupakan fondasi etis dalam administrasi publik, yang bertujuan menjaga keadilan sekaligus keterbukaan proses layanan. Dalam konteks desa, implementasi prinsip ini terlihat pada pelibatan masyarakat dalam proses

perencanaan, pengawasan, hingga evaluasi program dan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aparatur, melainkan juga pada mekanisme demokratis yang memungkinkan partisipasi aktif warga desa.

Untuk memastikan standar kualitas layanan tetap terjaga, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai pedoman. Berdasarkan Permendagri No. 2 Tahun 2018 tentang SPM, desa wajib memenuhi standar layanan dasar, termasuk pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan. SPM tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan desa. Dengan adanya standar ini, desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang setara bagi seluruh warganya, sehingga mengurangi kesenjangan akses terhadap layanan publik.

Selain itu, perkembangan teknologi mendorong lahirnya inovasi dalam pelayanan publik desa, salah satunya melalui penerapan Sistem Informasi Desa (SID). Heeks (2006:91) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan. Kehadiran SID memungkinkan masyarakat memperoleh informasi pembangunan, mengurus dokumen, bahkan menyampaikan aspirasi secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Inovasi ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga memperluas akses warga terhadap informasi dan meningkatkan akuntabilitas aparatur desa.

Namun, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh regulasi dan teknologi, tetapi juga keterlibatan masyarakat secara aktif.

Leighninger & Nabatchi (2015:78) menegaskan bahwa partisipasi warga dapat memperkuat legitimasi birokrasi dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan. Di tingkat desa, partisipasi tersebut diwujudkan melalui musyawarah desa, forum warga, maupun kegiatan gotong royong yang menjadi tradisi lokal. Dengan adanya partisipasi aktif masyarakat, pelayanan publik tidak lagi bersifat top-down, melainkan bersinergi dengan aspirasi warga.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat desa adalah layanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, surat domisili, maupun pengantar dokumen resmi. Dwiyanto (2021:63) menegaskan bahwa pelayanan administrasi harus dilaksanakan secara cepat, tepat, dan ramah agar benar-benar memberi kemudahan bagi masyarakat. Aparatur desa, dalam hal ini, tidak hanya dituntut untuk memahami prosedur secara teknis, tetapi juga harus menjaga etika pelayanan agar interaksi dengan warga tetap kondusif dan produktif.

Selain administrasi, desa juga memiliki kewajiban besar dalam penyaluran program bantuan sosial, seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa, bantuan pangan, serta subsidi pendidikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Desa No. 13 Tahun 2020, desa harus memastikan bahwa bantuan tersebut disalurkan tepat waktu dan tepat sasaran. Transparansi data penerima, mekanisme verifikasi, serta akuntabilitas proses distribusi menjadi faktor penting untuk menghindari penyalahgunaan. Dengan manajemen yang baik, bantuan sosial tidak hanya menjadi alat perlindungan sosial, tetapi juga sarana meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Selain itu, masyarakat desa juga memiliki hak fundamental untuk mengetahui rencana serta realisasi pembangunan yang dijalankan oleh pemerintah desa. Nashar & Jawiah (2025:59) menegaskan bahwa transparansi informasi merupakan bentuk akuntabilitas publik yang harus dipenuhi pemerintah. Oleh karena itu, desa perlu menyediakan papan informasi, laporan tahunan, maupun media komunikasi lain yang mudah diakses, agar masyarakat dapat melakukan kontrol sosial. Dengan adanya keterbukaan informasi, pemerintahan desa akan semakin dipercaya oleh warganya.

Selain kapasitas teknis, pelayanan publik juga menuntut adanya standar etika dan integritas yang tinggi. Cooper (2012:73) menekankan bahwa aparatur publik harus memiliki komitmen terhadap nilai kejujuran, keadilan, serta tanggung jawab sosial dalam melayani masyarakat. Pelanggaran etika pelayanan akan berdampak serius karena dapat merusak kepercayaan publik terhadap pemerintah desa, yang pada gilirannya melemahkan legitimasi dan stabilitas pemerintahan lokal. Oleh karena itu, integritas aparatur harus dijadikan landasan utama dalam penyelenggaraan layanan publik.

Evaluasi terhadap pelayanan publik desa juga tidak dapat diabaikan. Berdasarkan Permendagri No. 73 Tahun 2020 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pengawasan dilakukan melalui mekanisme internal oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan mekanisme eksternal oleh masyarakat. Desa juga diwajibkan menyusun laporan kinerja yang transparan serta menyediakan mekanisme pengaduan yang responsif. Dengan adanya

evaluasi berkelanjutan, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, sekaligus memperkuat akuntabilitas pemerintahan desa.

Dalam konteks peningkatan kualitas, profesionalisme aparatur desa merupakan syarat utama. Nala & Nastia (2020:35) menekankan bahwa aparatur publik yang profesional harus memiliki kompetensi teknis, sikap melayani, serta pemahaman regulasi yang baik. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia di desa perlu dijadikan prioritas. Dengan strategi tersebut, aparatur desa dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, berdaya saing, serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di desa juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan secara keseluruhan. Nashar & Jawiah (2025:76) menegaskan bahwa buruknya pelayanan publik menunjukkan lemahnya kapasitas institusi dan rendahnya akuntabilitas. Sebaliknya, pelayanan yang baik akan memperkuat legitimasi pemerintah desa, meningkatkan kepercayaan warga, serta mempercepat pembangunan sosial. Oleh karena itu, mutu pelayanan publik harus dilihat sebagai indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan desa.

Dalam sistem pemerintahan Indonesia, desa tidak dapat dipisahkan dari struktur pemerintahan daerah. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, desa merupakan bagian integral dari sistem pemerintahan yang harus bersinergi secara vertikal dengan pemerintah daerah. Integrasi ini bertujuan memastikan konsistensi kebijakan, efektivitas koordinasi, serta efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan desa akan lebih terarah dan berkesinambungan dengan kebijakan pembangunan daerah.

Lebih jauh, pelayanan publik desa juga berkontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs). UNDP (2016) menegaskan bahwa layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan akses air bersih merupakan indikator penting dalam pencapaian SDGs. Desa, sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, memiliki peran vital untuk merancang pelayanan publik yang inklusif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan lokal. Dengan langkah tersebut, desa dapat menjadi aktor penting dalam mewujudkan pembangunan yang berkeadilan.

Dengan demikian, pelayanan publik dalam pemerintahan desa tidak hanya sekadar aktivitas administratif, melainkan cermin kualitas tata kelola pemerintahan lokal. Ia merefleksikan kapasitas aparatur, dukungan regulasi, serta partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan. Dengan penguatan teknologi informasi, penerapan prinsip etika, serta pembentukan budaya kerja yang profesional, desa dapat tampil sebagai pusat pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan warga.

2.2.2.3. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan manifestasi konkret dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam konteks pemerintahan, prinsip dan standar pelayanan publik menjadi pedoman normatif sekaligus teknis bagi aparatur dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas, adil, dan akuntabel. Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya bersifat etis, melainkan juga memiliki legitimasi hukum melalui regulasi nasional maupun internasional. Dengan demikian, pelayanan publik tidak dapat dipandang sekadar sebagai aktivitas

administratif, tetapi juga sebagai instrumen penting untuk mewujudkan keadilan sosial dan legitimasi negara di mata warganya.

Prinsip pertama yang menjadi landasan pelayanan publik adalah akuntabilitas dan transparansi. Akuntabilitas menuntut aparaturnya bertanggung jawab penuh atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil, sedangkan transparansi mengharuskan adanya keterbukaan informasi kepada publik. Kedua prinsip ini ditegaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara layanan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan mudah diakses masyarakat. Penerapan akuntabilitas dan transparansi secara konsisten akan memperkuat kepercayaan publik, sekaligus mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam birokrasi.

Prinsip kedua adalah kesetaraan dan non-diskriminasi, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, agama, maupun politik. Prinsip ini sejalan dengan nilai-nilai demokrasi dan hak asasi manusia, serta tercermin dalam standar etika administrasi publik sebagaimana dijelaskan oleh Rosenbloom et al., (2022:82). Kesetaraan dan non-diskriminasi memastikan bahwa pelayanan publik mampu menjadi perekat sosial dan memperkuat inklusivitas dalam kehidupan bernegara.

Prinsip ketiga adalah partisipasi dan responsivitas, yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Partisipasi warga tidak hanya memperkuat legitimasi birokrasi, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas layanan melalui umpan balik masyarakat. Sementara itu,

responsivitas mencerminkan kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan publik secara cepat dan tepat (Leighninger & Nabatchi, 2015:93). Dengan partisipasi dan responsivitas, pelayanan publik menjadi lebih adaptif terhadap dinamika sosial dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Prinsip keempat adalah kepastian hukum dan kejelasan prosedur, yang menjamin bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku dan melalui prosedur yang sederhana serta mudah dipahami. Denhardt & Denhardt, (2015:84) menekankan bahwa masyarakat berhak mengetahui alur layanan, waktu penyelesaian, serta biaya yang dikenakan, sehingga dapat mencegah praktik birokrasi yang berbelit. Dengan adanya kepastian hukum dan prosedur yang jelas, masyarakat memperoleh jaminan perlindungan hukum serta kepastian dalam mengakses layanan.

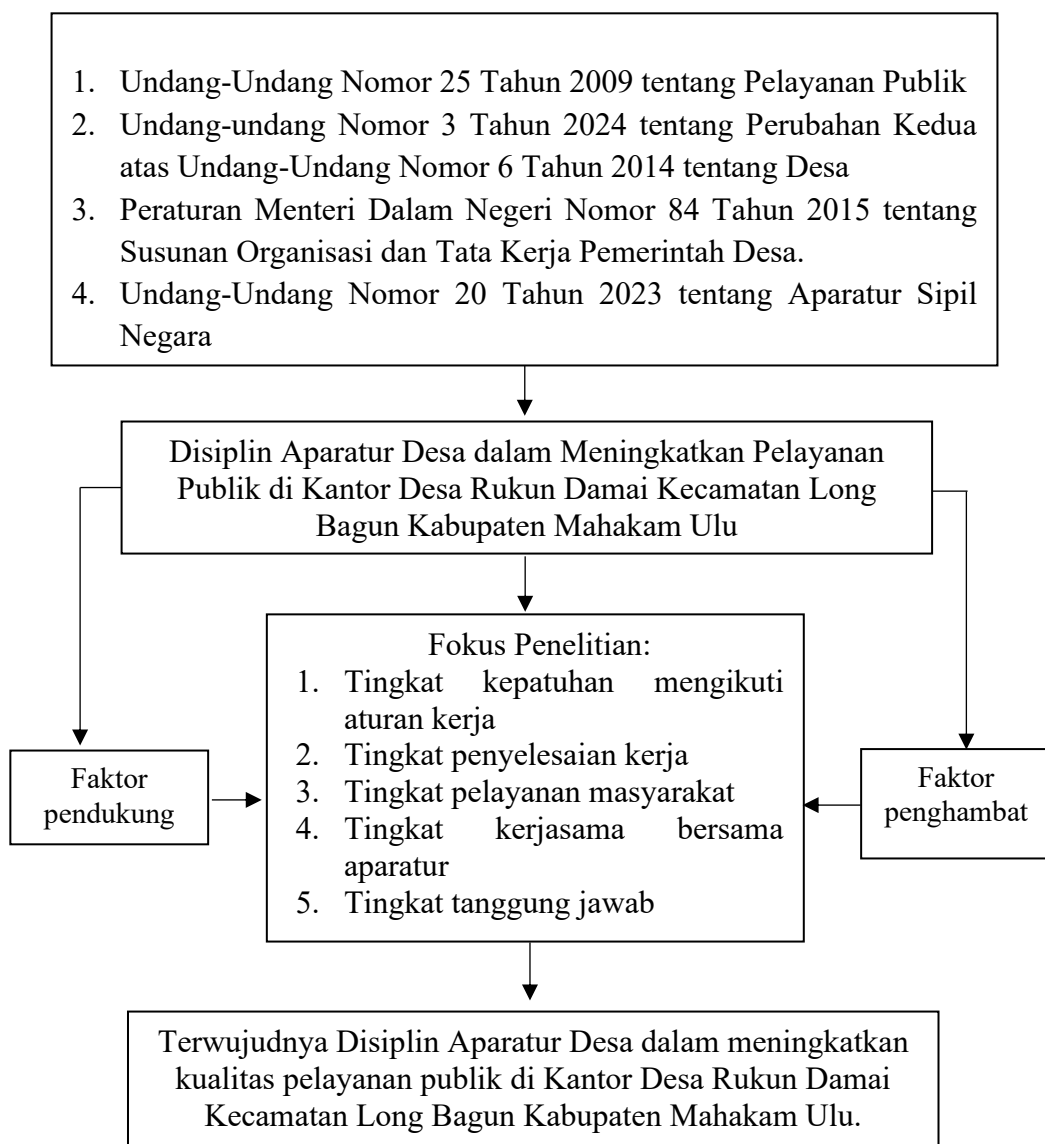
Untuk mengukur kualitas pelayanan publik secara lebih operasional, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) melalui Permendagri No. 2 Tahun 2018. SPM mencakup jenis dan mutu layanan dasar yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah maupun desa, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, dan administrasi kependudukan. SPM tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja, tetapi juga menjadi dasar evaluasi dalam menilai sejauh mana pemerintah mampu memenuhi kewajiban konstitusionalnya terhadap masyarakat.

2.3. Kerangka Berfikir

Kerangka fikir merupakan sesuatu yang digunakan sebagai dasar sebuah pengembangan penelitian yang berdasarkan pada konsep dan teori yang

berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Maka dengan begitu diperlukannya pemahaman mengenai kerangka berfikir, kriteria utama dalam suatu kerangka pemikiran agar bisa meyakinkan adalah alur pikiran yang logis dalam membentuk sebuah kerangka berfikir.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: dibuat oleh peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan komponen penting dalam perencanaan metodologis yang berfungsi sebagai alat kontrol waktu, alokasi sumber daya, dan pengaturan aktivitas lapangan. Menurut Sugiyono (2020), jadwal penelitian harus disusun secara sistematis agar setiap tahapan, mulai dari studi pustaka hingga analisis data, dapat berjalan sesuai rencana. Dalam konteks pemerintahan desa, jadwal penelitian juga harus mempertimbangkan ritme birokrasi lokal, seperti hari kerja aparatur, agenda musyawarah desa, dan siklus pelaporan keuangan desa.

Jadwal penelitian idealnya dibagi ke dalam tahapan-tahapan utama seperti persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan. Setiap tahap memiliki durasi yang berbeda tergantung kompleksitas metode dan lokasi penelitian. Dalam konteks pemerintahan desa, tahap persiapan meliputi pengurusan izin ke kecamatan dan desa, penyesuaian dengan agenda desa, serta identifikasi informan kunci seperti kepala desa, sekretaris, dan tokoh masyarakat. Tahap pengumpulan data harus mempertimbangkan waktu kerja aparatur dan momen-momen strategis seperti musyawarah desa atau penyaluran bantuan, yang dapat menjadi sumber data observasional.

Penjadwalan penelitian di desa tidak dapat bersifat kaku. Peneliti harus responsif terhadap dinamika lokal seperti perubahan jadwal pelayanan, kegiatan adat, atau kondisi geografis yang memengaruhi mobilitas. Jadwal penelitian bukan hanya alat teknis, tetapi juga mencerminkan etika dan profesionalisme

peneliti. Keteraturan waktu menunjukkan penghargaan terhadap kesibukan aparatur desa dan warga yang menjadi responden. Dalam sistem birokrasi pemerintah desa yang diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015, setiap unit kerja memiliki tanggung jawab dan ritme kerja yang harus dihormati. Peneliti yang mampu menyesuaikan jadwalnya dengan struktur dan etos kerja desa akan lebih mudah membangun kepercayaan, memperoleh data yang valid, dan menjaga reputasi akademik. Adapun jadwal penelitian atau tahapan penelitian ini ditentukan dalam tanggal, bulan, tahun serta penjelasan kegiatan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Jadwal Penelitian					
		Tahun 2025-2026					
		Agt	Okt	Nov	Feb	Apr	Juli
1	Observasi	22					
4	Proses konsultasi proposal			7			
5	Melakukan Penelitian			30			
6	Proses Konsultasi Skripsi				2		
7	Melaksanakan Seminar Hasil					11	
8	Melaksanakan Ujian Komprehensif						28

Sumber: di buat oleh peneliri (2026)

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena disiplin kerja aparatur desa dalam konteks pelayanan publik.

Jenis penelitian ini juga bersifat kontekstual dan interaktif, karena dilakukan langsung di lingkungan kerja aparatur desa, yaitu Kantor Desa Rukun Damai. Menurut Suwendra (2018:13), penelitian kualitatif menekankan pentingnya memahami fenomena dari perspektif pelaku dan dalam konteks

sosialnya. Peneliti berinteraksi dengan informan seperti kepala desa, sekretaris desa, dan masyarakat penerima layanan untuk memperoleh data yang kaya dan bermakna. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan menjelaskan bagaimana disiplin kerja aparatur desa memengaruhi kualitas pelayanan publik secara nyata.

Jenis penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan dalam studi ini berakar pada teori interpretatif yang menekankan pemahaman terhadap makna sosial dari perspektif pelaku. Menurut Hardani et al., (2020:16), pendekatan kualitatif bertujuan untuk menangkap kompleksitas realitas sosial melalui interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Dalam konteks disiplin aparatur desa, teori ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi praktik kerja, persepsi terhadap tanggung jawab, dan dinamika pelayanan publik secara mendalam. Penelitian tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan membangun pemahaman kontekstual terhadap fenomena yang terjadi di lingkungan birokrasi desa.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Desa Rukun Damai, yang terletak di Kecamatan Long Bagun, Kabupaten Mahakam Ulu, Provinsi Kalimantan Timur. Secara administratif, desa ini merupakan bagian dari wilayah perbatasan yang memiliki karakteristik geografis berupa daerah aliran sungai dan hutan tropis. Menurut teori lokasi oleh Sugiyono (2020:37), pemilihan tempat penelitian harus mempertimbangkan relevansi kontekstual terhadap fokus studi. Desa Rukun

Damai dipilih karena memiliki struktur pemerintahan desa yang aktif dan menjadi pusat pelayanan publik bagi masyarakat setempat.

Pemilihan Desa Rukun Damai sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan empiris bahwa desa ini memiliki dinamika pelayanan publik yang kompleks, terutama dalam hal kedisiplinan aparatur desa. Menurut Neuman (2011:27), lokasi penelitian harus mencerminkan kondisi sosial yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Kantor desa sebagai unit birokrasi lokal menjadi tempat ideal untuk mengamati langsung praktik kerja aparatur, interaksi dengan masyarakat, serta penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Desa Rukun Damai memiliki struktur organisasi pemerintahan desa yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan, dan kepala seksi. Struktur ini memungkinkan pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, kondisi sosial masyarakat yang heterogen dan partisipatif memberikan ruang bagi peneliti untuk mengkaji hubungan antara disiplin kerja aparatur dan kepuasan warga terhadap layanan desa.

Lokasi penelitian juga dipilih karena aksesibilitas yang memadai dan dukungan institusional dari pemerintah kecamatan serta perangkat desa. Menurut Pasolong (2020:57), keberhasilan penelitian lapangan sangat dipengaruhi oleh dukungan lokal dan kemudahan akses terhadap informan serta dokumen administratif. Desa Rukun Damai memiliki komitmen terhadap transparansi dan keterbukaan informasi, sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh data primer melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

3.4. Definisi Konsepsional

Penelitian dalam bidang administrasi publik, khususnya pada konteks pelayanan publik di pemerintahan desa, memerlukan kejelasan definisi konseptual agar variabel yang diteliti dapat dirumuskan secara sistematis dan diukur secara empiris. Definisi konseptual berfungsi sebagai jembatan antara teori dan realitas lapangan, serta menjadi dasar dalam menyusun indikator dan instrumen penelitian.

Darmawan, (2021:34) menyatakan bahwa definisi konseptual adalah penjelasan teoritis terhadap suatu konsep atau variabel yang dirumuskan berdasarkan kajian literatur dan teori yang relevan. Dalam konteks pelayanan publik desa, definisi konseptual membantu peneliti memahami makna dari konsep seperti transparansi, akuntabilitas, atau kepuasan masyarakat sebelum dioperasionalisasikan.

Purwanto & Sulistyastuti (2017:65) menegaskan bahwa definisi konseptual dalam administrasi publik adalah rumusan teoritis yang menjelaskan makna suatu konsep berdasarkan pendekatan ilmiah dan kebutuhan kebijakan. Dalam penelitian pelayanan publik desa, definisi ini menjadi dasar untuk merumuskan variabel seperti efektivitas pelayanan, partisipasi masyarakat, dan kualitas tata kelola desa.

Sedangkan Pasolong, (2020:38) menjelaskan bahwa definisi konseptual dalam penelitian desa harus mempertimbangkan karakteristik lokal, struktur kelembagaan, dan dinamika sosial masyarakat desa. Konsep pelayanan publik

desa mencakup aspek aksesibilitas, kecepatan layanan, dan kepuasan warga terhadap pelayanan administratif dan sosial.

Dengan merumuskan definisi konseptual secara tepat, peneliti dapat memastikan bahwa variabel yang digunakan dalam studi pelayanan publik di pemerintahan desa memiliki dasar teoritis yang kuat dan relevan dengan konteks lokal. Definisi ini menjadi fondasi dalam menyusun indikator yang valid, sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan publik secara sistematis dan berbasis bukti.

3.5. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan elemen penting dalam perumusan desain penelitian karena menentukan arah, batasan, dan kedalaman kajian terhadap suatu fenomena. Dalam konteks administrasi publik di pemerintahan desa, fokus penelitian membantu peneliti mengidentifikasi isu-isu spesifik seperti efektivitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, atau tata kelola desa yang menjadi objek kajian. Beberapa ahli telah memberikan definisi konseptual yang memperjelas makna dan fungsi fokus penelitian dalam proses ilmiah.

Sugiyono (2020:59) menyatakan bahwa fokus penelitian adalah titik perhatian utama yang menjadi pusat pengamatan dan analisis dalam suatu studi ilmiah. Fokus ini harus dirumuskan secara jelas agar tidak melebar ke luar batas masalah yang diteliti. Dalam penelitian desa, fokus dapat diarahkan pada aspek tertentu seperti kualitas pelayanan administrasi atau transparansi penggunaan dana desa.

Hardani et al., (2020:61) juga menjelaskan bahwa fokus penelitian merupakan bagian dari rumusan masalah yang memperjelas ruang lingkup dan arah analisis terhadap fenomena yang diteliti. Fokus ini berfungsi untuk menghindari bias dan menjaga konsistensi antara tujuan penelitian dan metode yang digunakan.

Sedangkan Abubakar (2021:52) menyatakan bahwa fokus penelitian adalah titik konsentrasi yang dipilih peneliti untuk menggali secara mendalam suatu aspek dari fenomena sosial atau kebijakan publik. Dalam studi pelayanan publik desa, fokus dapat diarahkan pada persepsi warga terhadap pelayanan, efektivitas sistem informasi desa, atau kepemimpinan kepala desa.

Dengan merumuskan fokus penelitian secara tepat, peneliti dapat menjaga konsistensi antara tujuan, metode, dan hasil yang diharapkan. Fokus yang tajam dan kontekstual memungkinkan penelitian menghasilkan temuan yang relevan dan aplikatif, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintahan desa. Oleh karena itu, pemilihan fokus harus didasarkan pada kebutuhan empiris dan relevansi. Berdasarkan hal tersebut, fokus penelitian ini ialah:

1. Disiplin aparaturnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu, yaitu:
 - 1) Tingkat kepatuhan mengikuti aturan kerja
 - 2) Tingkat penyelesaian
 - 3) Tingkat pelayanan masyarakat

- 4) Tingkat kerjasama bersama aparatur
 - 5) Tingkat tanggung jawab
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kedisiplinan aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu.

3.6. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data merupakan elemen fundamental yang menentukan kedalaman analisis dan validitas temuan. Menurut Tisdell et al., (2025:117), sumber data adalah segala bentuk informasi yang dapat digunakan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara kontekstual. Sumber data tidak terbatas pada jawaban verbal dari informan, tetapi juga mencakup tindakan, dokumen, simbol, dan interaksi sosial yang diamati secara langsung. Oleh karena itu, pemilihan sumber data harus mempertimbangkan relevansi terhadap fokus penelitian dan kemampuan data tersebut untuk menjawab rumusan masalah secara mendalam.

Darmawan (2021:92) menekankan bahwa dalam penelitian sosial, sumber data harus bersifat alami dan tidak direkayasa. Artinya, peneliti harus mengakses data sebagaimana adanya dalam lingkungan sosial yang diteliti, bukan melalui eksperimen atau manipulasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap makna dan dinamika yang autentik dari perilaku sosial, termasuk praktik kerja aparatur desa dalam pelayanan publik. Selain itu, pemilihan sumber data harus mempertimbangkan keberagaman perspektif dan posisi sosial informan agar analisis tidak bias.

Dalam studi ini, sumber data diklasifikasikan menjadi dua jenis utama yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari interaksi lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap aparatur desa dan masyarakat. Sementara itu, data sekunder berasal dari dokumen administratif, arsip desa, dan literatur kebijakan publik yang relevan. Menurut Sugiyono (2020:125), kombinasi antara data primer dan sekunder memungkinkan triangulasi, yaitu penguatan validitas melalui perbandingan berbagai jenis informasi. Kedua jenis data ini akan digunakan secara komplementer untuk membangun pemahaman yang utuh tentang disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

3.6.1 Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap aparatur desa yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teknik wawancara digunakan untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan praktik kerja aparatur dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Gunawan (2015:82) menyatakan bahwa wawancara mendalam memungkinkan peneliti menangkap makna subjektif dari pengalaman sosial yang kompleks, terutama dalam konteks birokrasi lokal. Observasi dilakukan untuk memverifikasi data verbal dan mengidentifikasi pola perilaku kerja yang aktual di lingkungan kantor desa.

Dalam penelitian ini, sumber data primer dibagi menjadi dua kategori secara *purposive sampling* yaitu *key informant* dan *informant*.

- a. *Key informant* adalah subjek yang memiliki posisi sentral dalam struktur organisasi dan akses terhadap informasi strategis yang bersifat administratif maupun operasional. *Key informant* dalam penelitian ini adalah Sekretaris Desa Limpan Lie. Sebagai pengelola administrasi desa, Limpan Lie memiliki peran penting dalam mengkoordinasikan tugas-tugas pelayanan, mengawasi kedisiplinan aparatur, dan menjadi penghubung antara kepala desa dan perangkat lainnya. Wawancara dengan *key informant* ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang sistem kerja dan dinamika internal pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai.
- b. Informan adalah aparatur desa yang menjalankan fungsi teknis dan operasional pelayanan publik secara langsung dan masyarakat yang mendapat pelayanan. Mereka dipilih secara *purposive sampling* karena keterlibatan aktif dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan dan kedisiplinan kerja. Informan dalam penelitian ini meliputi data tabel:

Tabel 3.2. Tabel Data Primer

No	Nama	Jabatan	Ket
1	Bapak Limpan Lie	Sekretaris Desa	<i>Key Informant</i>
2	Ibu Uyin Leram	Kasi Pelayanan	<i>Informant</i>
3	Bapak Markus Nyurang	Staf Pemerintahan	<i>Informant</i>
4	Bapak Merang Laing	Staf Pelayanan	<i>Informant</i>
5	Bapak Ucin Juni	Masyarakat (Ketua RT 05)	<i>Informant</i>
6	Bapak Gun Ugan	Masyarakat (Ketua RT 02)	<i>Informant</i>

Melalui wawancara dengan para *informan* tersebut, peneliti memperoleh data primer yang kaya dan kontekstual mengenai praktik kedisiplinan, tanggung jawab kerja, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan publik di tingkat desa.

3.6.2 Data sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini mencakup dokumen-dokumen resmi, arsip administratif, dan literatur kebijakan yang relevan dengan disiplin kerja aparatur desa dan pelayanan publik. Menurut Purwanto & Sulistyastuti (2017:114) data sekunder merupakan informasi yang telah tersedia sebelumnya dan dapat digunakan untuk memperkuat analisis serta membandingkan temuan lapangan. Dalam konteks pemerintahan desa, dokumen seperti daftar absensi, jadwal pelayanan, laporan kegiatan, dan arsip surat menyurat menjadi sumber penting untuk menelusuri pola kerja dan tanggung jawab aparatur secara objektif. Dokumen-dokumen ini juga berfungsi sebagai bukti administratif atas pelaksanaan pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah desa.

Selain dokumen internal desa, data sekunder juga mencakup literatur akademik dan buku-buku teori yang digunakan sebagai landasan konseptual dalam penelitian. Buku-buku tentang perilaku organisasi, etika aparatur, dan administrasi publik digunakan untuk membangun kerangka analisis dan memperkuat interpretasi terhadap data primer. Menurut Sugiyono (2020:174), penggunaan data sekunder dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti melakukan triangulasi teori, yaitu penggabungan antara temuan lapangan dan kerangka konseptual yang telah mapan. Dengan demikian, data sekunder dalam penelitian ini berfungsi sebagai pelengkap dan penguat terhadap hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari sumber primer.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk

memperoleh informasi yang mendalam, kontekstual, dan bermakna dari lingkungan sosial yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data: wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Ketiganya dipilih karena saling melengkapi dan memungkinkan triangulasi data, yaitu proses perbandingan informasi dari berbagai sumber untuk meningkatkan validitas temuan. Menurut Tisdell et al., (2025:129), triangulasi merupakan strategi penting dalam penelitian sosial untuk menghindari bias dan memperkuat interpretasi. Dengan menggabungkan teknik verbal dan non-verbal, peneliti dapat menangkap dinamika kedisiplinan aparat desa secara utuh.

Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur, dengan panduan pertanyaan yang fleksibel agar peneliti dapat menyesuaikan arah pembicaraan sesuai respons informan. Teknik ini memungkinkan eksplorasi terhadap pengalaman, persepsi, dan sikap aparat desa dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Gunawan (2015:119) menekankan bahwa wawancara dalam penelitian kualitatif bukan sekadar pengumpulan data, tetapi juga proses membangun makna bersama antara peneliti dan informan. Dalam studi ini, wawancara dilakukan terhadap satu *key informan* (Sekretaris Desa Limpan Lie) dan tujuh informan lainnya yang aktif dalam struktur pelayanan desa.

Observasi dilakukan untuk melengkapi wawancara dan menangkap perilaku kerja aparat secara langsung. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif terbatas, di mana peneliti hadir dalam lingkungan kerja aparat tanpa mengganggu aktivitas pelayanan. Menurut Sugiyono (2020),

observasi memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola interaksi, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap prosedur yang tidak selalu terungkap dalam wawancara. Observasi juga membantu peneliti memahami konteks fisik dan sosial dari pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai.

Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tertulis yang bersifat administratif dan historis. Dokumen seperti daftar absensi, jadwal pelayanan, laporan kegiatan, dan arsip surat menyurat dianalisis untuk menelusuri konsistensi dan akuntabilitas kerja aparatur desa. Pasolong (2020) menyatakan bahwa analisis dokumen merupakan teknik penting dalam penelitian kualitatif karena memberikan bukti objektif yang dapat memperkuat temuan lapangan. Dengan memadukan wawancara, observasi, dan dokumentasi, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan informasi yang valid, mendalam, dan relevan dengan fokus penelitian.

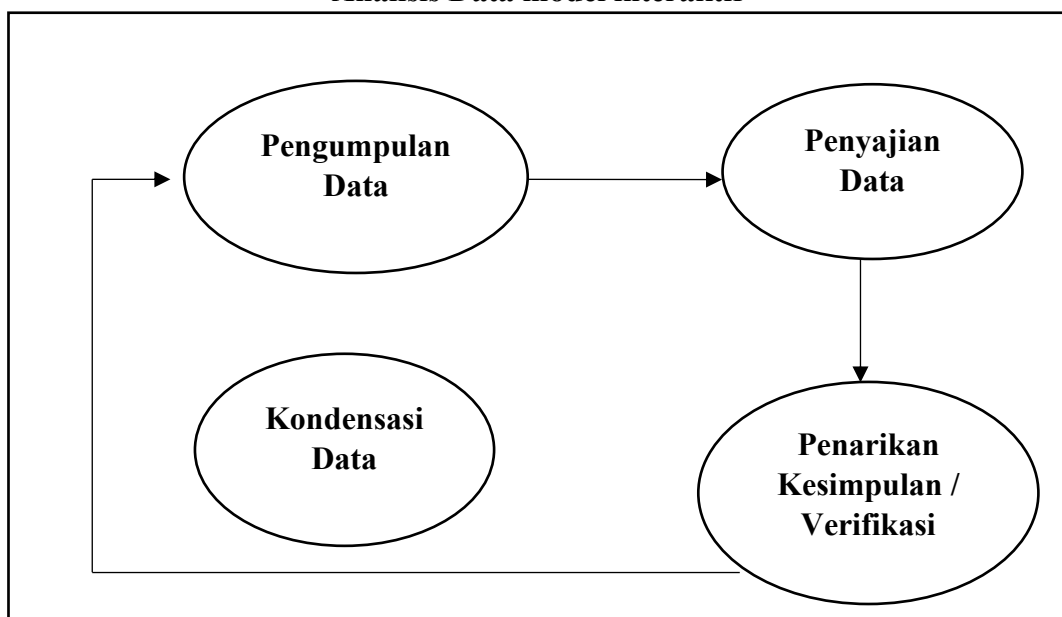
3.8. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang berlangsung secara simultan dan berulang sejak tahap awal pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Miles, Huberman dan Saldana dalam Sugiyono (2020:14) menyusun kerangka kerja analisis data kualitatif dalam empat komponen utama yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keempat tahapan ini bersifat interaktif dan saling terkait, memungkinkan peneliti untuk membangun pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena sosial yang diteliti. Adapun peneliti paparkan keempat tahapan tersebut di bawah ini:

1. Pengumpulan data, yaitu proses memperoleh informasi dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari aparatur desa yang terlibat langsung dalam pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai. Teknik pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan berorientasi pada fokus penelitian, yaitu disiplin kerja aparatur dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Data yang diperoleh bersifat naratif, kontekstual, dan kaya akan makna sosial.
2. Kondensasi data, yaitu proses menyederhanakan, memilah, dan mengorganisasi data mentah agar lebih terstruktur dan fokus. Kondensasi dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama, mengkodekan informasi berdasarkan indikator seperti ketaatan terhadap jam kerja, tanggung jawab pelayanan, dan ketepatan waktu. Sugiyono (2020) menekankan bahwa kondensasi bukan sekadar pengurangan data, tetapi juga proses analitis untuk menyoroti aspek-aspek penting yang relevan dengan tujuan penelitian.
3. Penyajian data, yaitu proses menyusun informasi yang telah dikondensasi ke dalam bentuk yang sistematis dan mudah dipahami. Penyajian dilakukan melalui narasi tematik, matriks analisis, dan kutipan langsung dari informan. Tujuannya adalah untuk memperlihatkan hubungan antar kategori, pola perilaku, dan dinamika sosial yang muncul dalam praktik pelayanan publik. Penyajian data juga berfungsi sebagai dasar untuk melakukan interpretasi dan refleksi terhadap temuan lapangan.

4. Kesimpulan dan verifikasi, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk merumuskan temuan yang menjawab rumusan masalah. Kesimpulan ditarik secara bertahap dan diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu guna memastikan validitas dan konsistensi. Dalam konteks penelitian ini, kesimpulan diarahkan pada pemahaman tentang bagaimana disiplin aparaturnya desa memengaruhi kualitas pelayanan publik, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

Gambar 3.1
Analisis Data model interaktif



Sumber: Miles, Hubberman, dan Saldana (2014)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk menangkap kompleksitas sosial secara mendalam dan terstruktur. Dengan mengikuti tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, peneliti dapat membangun pemahaman yang utuh tentang

disiplin aparatur desa dalam konteks pelayanan publik. Pendekatan ini tidak hanya menghasilkan deskripsi fenomena, tetapi juga memungkinkan interpretasi kritis yang relevan secara teoritis dan praktis. Melalui proses analisis yang reflektif dan berbasis triangulasi, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi penguatan tata kelola pemerintahan desa dan peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah perdesaan.

BAB IV

HASIL 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 data Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu. Untuk lebih mempermudah peneliti dalam penyajian data, maka peneliti memberikan gambaran secara umum sebagai berikut:

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan profil Desa Rukun Damai Tahun 2024. Mayoritas penduduk Desa Rukun Damai adalah suku Dayak Kenyah yang masuk dalam sub-suku Umaaq Tau. Secara umum menurut sejarahnya, oleh para antropolog suku Kenyah dimasukkan dalam suku Dayak yang termasuk rumpun Kenyah-Kayan-Bahau yang berasal dari dataran tinggi Usun Apau, daerah Baram, Sarawak, beratus tahun yang lampau.

Dari wilayah tersebut suku Kenyah memasuki Kabupaten Malinau Kalimantan Utara melalui Sungai Iwan di Sarawak dan terpecah menjadi dua kelompok; sebagian menuju daerah Apau Kayan yang sebelumnya ditempati suku Kayan, dan sebagian lainnya menuju daerah Bahau. Pergerakan suku ini yang berpindah-pindah menuju ke hilir, dan akhirnya sampai ke daerah Mahakam

(sebagian ada yang lanjut menetap di Desa Pampang Samarinda Utara, Samarinda, dan sebagian lagi ada yang bergerak ke hilir menuju Tanjung Palas).

Secara khusus, sejarah penduduk Desa Rukun Damai yang tercatat bermula pada tahun 1972 ketika masyarakat Desa Long Temuyat (sekarang masuk ke dalam wilayah Kayan Hulu, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara) memulai perjalanan berpindahnya ke daerah yang dekat dengan Sungai Mahakam. Awal perjalanan dilakukan dengan berjalan kaki selama 5 hari hingga sampai di Sungai Uga di daerah Metulang. Mereka tinggal di sana selama sebulan untuk mempersiapkan perahu dan peralatan untuk melanjutkan perjalanan.

Perjalanan dengan menggunakan perahu melewati berbagai tempat, di antaranya Riam Pilau, Riam Beluko, Riam Kacang, Kanenpana, Riam Batulanya, Riam Batang, Riam Batupajak, Riam Penganen, Riam Pukat, Riam Matahari, Kaqampap, lalu tiba di Sungai Boh. Perjalanan dilanjutkan kembali dengan melewati berbagai riam, yakni Riam Batubala, Riam Ulok Jamitulokasok, Riam Burung, Riam Aciu, Riam Udang, dan Riam Halok.

Setelah melakukan perjalanan panjang dengan perahu, dayung, dan tongkat, akhirnya tibalah masyarakat Long Temuyat di Kecamatan Long Bagun yang letaknya persis di tengah Desa Long Hurai dan Mamahak Besar. Adapun tokoh-tokoh masyarakat yang memimpin perpindahan dari desa asal sampai ke tempat tersebut adalah Ihin Bit, Bayaq Garau, Uluk Ngang, Siang Taseq, Merang Kajan, Kila Apui, Uleh Ucau, Ladeng Talan, Madan Ncuk, dan Laing Seng.

Setelah menetap kurang lebih 2 tahun, masyarakat Long Temuyat mengusulkan untuk membuat desa sendiri. Setelah bermusyawarah, pada tanggal 8 April 1974 di tetapkanlah Desa Rukun Damai atas persetujuan 3 desa yakni Desa Long Hurai, Long Merah, dan Mamahak Besar. Kepala Desa Rukun Damai yang pertama bernama Pekihin Bit.

4.1.1 Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai

Beraskan profil Desa Rukun Damai Tahun 2024, Desa Rukun Damai berkependudukan sekitar 963 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 486 jiwa dan perempuan 477 jiwa. Berikut data sebaran pendudukan Desa Rukun Damai:

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai Menurut Jenis kelamin

Keterangan	Jumlah jiwa
Jumlah Laki-laki	486
Jumlah Perempuan	477
Jumlah Total Penduduk	963

Sumber data: Profil Desa Rukun Damai 2024

Berdasarkan jumlah penduduk Desa Rukun Damai mayoritas penduduk berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 486 jiwa, sedangkan penduduk berjenis kelamin perempuan berjumlah 477 jiwa.

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat jumlah pendudukan Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu berdasarkan usia dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai Menurut Usia

Keterangan	Jumlah jiwa
Usia 0-29 Tahun	473
Usia 30-64 Tahun	507
Usia 65 Tahun keatas	81
Jumlah Total Penduduk	963

Sumber data: Profil Desa Rukun Damai 2024

Berdasarkan jumlah penduduk menurut usia, penduduk Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu pada usia 0-29 Tahun dengan jumlah 473 jiwa, sedangkan pada usia 30-64 Tahun dengan jumlah 507 jiwa, sedangkan pada usia 65 Tahun keatas dengan jumlah 81 jiwa.

Dari jumlah penduduk berdasarkan agama di Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu dapat diperoleh pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Rukun Damai Menurut Agama

No	Keterangan	Jumlah jiwa
1	Kristen Protestan	789
2	Kristen Katolik	85
3	Islam	89
4	Jumlah Total Penduduk	963

Sumber data: Profil Desa Rukun Damai 2024

Berdasarkan jumlah penduduk menurut agama, masyarakat Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu mayoritas beragama Kristen Protestan dengan jumlah 789 jiwa, agama Kristen Katolik dengan jumlah 85 jiwa, agama islam dengan jumlah 89 jiwa.

Berdasarkan Lembaga Pemerintahan dari Lembaga Kemasyarakatan Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Aparatur Pemerintahan Desa Rukun Damai

No	Keterangan	Jumlah jiwa
1	Aparatur Pemerintahan Desa Rukun Damai	15
2	BPK	5
3	Adat	6
4	Ketua RT	5
5	Karang Taruna	5
6	PKPKK	10
7	LPM	5
8	Kader Lansia dan Balita	5 Lansia, 5 Balita
9	KPM	2

Sumber data: Profil Desa Rukun Damai 2024

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Desa mempunyai tugas pokok fungsi dalam melaksanakan tugas pemerintah sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan dan Peraturan Pendukung yang telah diterbitkan melalui revisi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa yang merujuk pada pasal 26, ada beberapa tugas dan wewenang kepala desa:

1. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat di Desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang:
 - a. Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa,
 - b. Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian perangkat Desa kepada bupati/wali kota;
 - c. memegang kekuasaan pengelolaan keuangan desa dan aset desa;
 - d. menetapkan peraturan desa;

- e. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja Desa;
- f. Membina kehidupan masyarakat Desa;
- g. Membina Ketentraman dan keterlibatan masyarakat Desa;
- h. Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa.
- i. Mengembangkan sumber pendapatan Desa;
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;
- l. Memanfaatkan teknologi tepat guna;
- m. Mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif;
- n. Mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.3 Visi dan Misi Desa Rukun Damai

4.3.1 Visi

Visi adalah suatu persyaratan yang merupakan ungkapan atau artikulasi dari nilai, cita-cita, arah dan tujuan Desa yang realistis, memberikan kekuatan, semangat, dan komitmen, serta memiliki daya tarik yang dapat dipercaya sebagai pemandu dalam pelaksanaan aktifitas dan pencapaian tujuan Desa.

Adapun rumusan visi Desa Rukun Damai Tahun 2025 adalah “Terwujudnya Pembangunan Diseluruh Aspek Kehidupan Menuju Masyarakat Desa Rukun Damai Yang Sehat, Cerdas dan Sejahtera.”

4.3.2 Misi

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Misi berfungsi sebagai pemersatu gerak, langkah dan tindakan yang nyata bagi segenap komponen penyelenggaraan pemerintahan tanpa mengabaikan mandate yang diberikannya.

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

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Program Pendidikan Dan Program Kesehatan Dan Pelatihan Masyarakat.
2. Menggali, Melestarikan Dan Mengembangkan Nilai-Nilai Budaya Desa Rukun Damai.
3. Pemerintahan Desa Yang Berjalan Optimal.
4. Memberdayakan Masyarakat Menuju Masyarakat Mandiri.
5. Desa Yang Memiliki Infrastruktur Yang Layak.

4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia

Pegawai yang berada di Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu memiliki tingkat Pendidikan yang berbeda-beda, berikut ini data terkait tingkat Pendidikan Pemerintahan Desa Rukun Damai:

Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Pemerintahan Desa Rukun Damai

No	Keterangan	Jumlah jiwa
1	Kepala Desa	SMP
2	Sekretaris Desa	SMA
3	Kepala Urusan Keuangan	SMA
4	Kepala Urusan Perencanaan	SMA
5	Kepala Urusan Tata Usaha	SMA
6	Kepala Seksi Pelayanan	SMA
7	Kepala Seksi Pemerintahan	SMA
8	Kepala Seksi Kesejahteraan	SMA
9	Staf Sekretaris Desa	SMA
10	Staf Keuangan	SMA
11	Staf Tata Usaha	SMA

Sumber data: Profil Desa Rukun Damai 2024

Berdasarkan tingkat pendidikan Pemerintahan Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu, Kepala Desa dengan tamatan SMP, Sekretaris Desa dengan tamatan SMA, Kepala Urusan Keuangan dengan tamatan SMA, Kepala Urusan Perencanaan dengan tamatan SMA, Kepala Urusan Tata Usaha dengan tamatan SMA, Kepala Seksi Pelayanan dengan tamatan SMA, Kepala Seksi Pemerintahan dengan tamatan SMA, Kepala Sekse Kesejahteraan dengan tamatan SMA, Staf Sekretaris Desa dengan tamatan SMA, Staf Keuangan dengan tamatan SMA, Staf Tata Usaha dengan tamatan SMA.

4.5 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Rukun Damai

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 Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu, sebagai berikut:

1. Struktur Organisasi Desa Rukun Damai.

- a) Kepala desa simson uluk
- b) Sekdes limpan lie
- c) Kaur keuangan jeni
- d) Kaur umum dessi vitriani
- e) Kaur perencanaan m. Fahrul rozi
- f) Kasi kesejahteraan gamas sam
- g) Kasi pelayanan uyin leram
- h) Kasi pemerintah markus nyurang
- i) Operator SID eka safira
- j) Operator keuangan abigail ijan
- k) Staf Pelayanan Merang Laing
- l) Staf sekdes ritalina kuin
- m) Staf tata usaha karuniati layen

2. Ketua RT Desa Rukun Damai.

- a) Taseq tanyit
- b) Gun ugan
- c) Li bit
- d) Usat ule
- e) Ucin juli

4.6 Penyajian Data Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan membahas hasil-hasil penelitian yang telah diperoleh dari lapangan mengenai data Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu. Pelaksanaan penelitian dalam rangka pengumpulan data yang dilakukan dengan Teknik observasi dan wawancara langsung dilokasi penelitian. Berikut uraian hasil penelitian di Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu.

4.6.1 Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu

Adapun disiplin aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu dapat dilihat berdasarkan.

4.6.1.1. Tingkat Kepatuhan Mengikuti Aturan Kerja

Tingkat kepatuhan mengikuti aturan kerja merupakan bagian penting dari disiplin kerja yang tidak hanya diukur dari kehadiran atau ketepatan waktu, tetapi juga dari bagaimana aparatur menunjukkan integritas, komitmen, dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017) menekankan bahwa disiplin kerja muncul ketika pegawai menaati seluruh peraturan, standar kerja, dan kode etik secara konsisten. Sementara itu, Solong (2017) menegaskan bahwa kepatuhan pegawai juga dipengaruhi oleh kesadaran

individu terhadap tanggung jawab dan kewajibannya. Penelitian Nahdiyati & Suryani (2023) memperluas pandangan tersebut dengan menjelaskan bahwa disiplin kerja pada aparatur pemerintah merupakan cerminan integritas dan komitmen dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Dengan demikian, tingkat kepatuhan bukan hanya sebatas mengikuti instruksi, tetapi menunjukkan keteguhan moral, kualitas kinerja, dan keseriusan pegawai dalam mendukung tujuan organisasi. Aparatur yang patuh pada aturan kerja pada dasarnya sedang menunjukkan profesionalisme dan dedikasi terhadap pelayanan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Untuk mendapatkan jawaban yang tepat guna mendukung penelitian ini, maka yang pertama peneliti akan memberikan pertanyaan kepada *key informant*, Apakah Desa Rukun Damai memiliki aturan dalam bekerja, (dalam hal ini jam masuk dan pulang nya)? Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informan* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, beliau mengatakan bahwa:

“Pemerintahan Desa Rukun Damai telah menetapkan aturan jam kerja bagi aparatur desa. Jam kerja berlangsung pada hari Senin hingga Kamis, dengan waktu masuk pukul 08.00 pagi dan pulang pukul 16.00 sore. Sementara itu, pada hari Jumat, jam kerja dimulai pukul 08.00 pagi dan berakhir pukul 12.00 siang.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, mengapa kepatuhan terhadap aturan kerja

dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa? “Karena hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.” (Wawancara 30 November 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Aparatur yang patuh pada aturan kerja dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat karena menunjukkan sikap profesional dan konsisten dalam memberikan pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Kepatuhan terhadap aturan kerja dapat meningkatkan efisiensi waktu dan kepercayaan masyarakat. Aparatur yang hadir dan memberikan pelayanan tepat waktu tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama, sehingga menumbuhkan keyakinan bahwa aparatur desa memiliki kemampuan, kedisiplinan, dan komitmen dalam menjalankan tugasnya.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, di mana Bapak pernah melihat adanya pelanggaran terhadap aturan kerja oleh aparatur desa, jika pernah? “Adanya pelanggaran yang kerap sering terjadi yaitu seperti datang

terlambat, tidak berada di tempat saat jam kerja, serta tidak menyelesaikan tugas dengan baik.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Dilingkungan kantor, misalnya, aparatur desa mengambil waktu istirahat siang terlalu lama, datang terlambat, atau pulang lebih cepat dari ketentuan.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian peneliti kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, siapa saja yang melakukan penilaian dan pengawasan terhadap aturan kerja? Beliau mengatakan: “Pemerintahan Desa Rukun Damai memiliki sistem pengawasan kerja yang dilaksanakan secara langsung oleh Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, dimana penerapan aturan kerja paling

sering dijalankan di lingkungan kantor desa (misalnya di ruang pelayanan, administrasi, atau kegiatan lapangan)? “Penerapan aturan kerja yang paling sering dijalankan di lingkungan kantor desa umumnya berlangsung di ruang pelayanan dan administrasi.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Ruang Pelayanan Administrasi.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Ruang pelayanan, aparatur desa tidak hanya menangani administrasi, tetapi juga memastikan pelayanan diberikan dengan sebaik-baiknya, termasuk memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen pendukung yang diajukan masyarakat.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, kapan Bapak pernah mengalami atau melihat aparatur desa yang tidak mematuhi aturan kerja (misalnya datang terlambat, tidak di tempat saat jam kerja)? “Pernah mengalami dan melihat aparatur desa yang tidak mematuhi aturan kerja, seperti datang terlambat dan tidak

berada di tempat saat jam kerja, terutama pada momen-momen tertentu seperti hari Senin pagi atau setelah libur.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Misalnya, pada hari Jumat pelayanan ditutup lebih cepat dari jadwal yang seharusnya.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, kapan pelanggaran aturan kerja paling sering terjadi (misalnya jam kerja, pelayanan kepada masyarakat, atau kegiatan administrasi)? Beliau mengatakan: “Pelanggaran kerja yang sering terjadi di Pemerintahan Desa Rukun Damai berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap aturan jam masuk dan jam pulang kerja yang telah ditetapkan oleh Pemerintahan Desa.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, bagaimana upaya yang dilakukan bersama

aparatur lainnya agar semua dapat mematuhi aturan kerja dengan baik? “Yaitu dengan meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar aparatur desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Bersikap terbuka melalui transparansi dan membangun kerja sama yang baik untuk mendukung kelancaran pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Dengan melakukan kegiatan Sosialisasi, pelatihan, pengawasan, penghargaan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Mengapa masih ada aparatur desa yang kurang patuh terhadap aturan kerja menurut pandangan Bapak gimana? “Menegenai hal tersebut masih terdapat aparatur desa yang kurang patuh terhadap aturan kerja, salah satunya disebabkan oleh kurangnya pengawasan yang konsisten.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan

yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Belum adanya disiplin waktu serta kurangnya rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Mengapa kepatuhan terhadap aturan kerja dianggap penting dalam meningkatkan pelayanan publik di desa? Beliau mengatakan: “Kepatuhan terhadap aturan kerja sangat penting agar aparatur tidak lalai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi masing-masing serta dapat menghindari penundaan pekerjaan, sehingga seluruh tugas dapat diselesaikan secara tepat waktu dan bertanggung jawab.” (Wawancara 30 November 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana tanggapan Bapak jika ada aparatur desa yang tidak mematuhi jam kerja atau ketentuan pelayanan? “Apabila terdapat aparatur desa yang tidak mematuhi jam kerja atau ketentuan pelayanan, saya akan memberikan teguran serta peringatan sesuai prosedur yang berlaku.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Diberikan teguran atau peringatan sesuai aturan yang berlaku.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana tingkat kepatuhan aparatur desa terhadap aturan kerja selama ini? Beliau mengatakan: “Sejauh ini, tingkat kepatuhan terhadap aturan kerja di Pemerintahan Desa Rukun Damai tergolong cukup memuaskan, meskipun masih perlu dilakukan pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan agar disiplin kerja dapat terus ditingkatkan.” (Wawancara 30 November 2025)

4.6.1.2. Tingkat Penyelesaian

Tingkat Penyelesaian dalam disiplin kerja tidak hanya merujuk pada kemampuan aparatur untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, tetapi juga mencerminkan integritas, komitmen, dan profesionalisme dalam menjalankan fungsi organisasi. Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa penyelesaian pekerjaan yang baik membutuhkan kepatuhan pada standar kerja, ketekunan, serta tanggung jawab terhadap hasil. Solong (2017) menambahkan

bahwa tingkat penyelesaian erat kaitannya dengan kesadaran individu untuk memenuhi kewajiban sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sementara itu, Nahdiyati & Suryani (2023) menekankan bahwa kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif merupakan wujud nyata disiplin, integritas, dan komitmen terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, tingkat penyelesaian bukan sekadar soal menyelesaikan tugas, tetapi mencerminkan kualitas moral, konsistensi kinerja, serta kesungguhan aparatur dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara profesional.

Untuk mendapatkan jawaban yang tepat guna mendukung penelitian ini, maka yang pertama peneliti akan memberikan pertanyaan kepada *key informant*, Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informan* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, Menurut Bapak, apakah aparatur Desa memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan publik tepat waktu? beliau mengatakan bahwa: “Selama ini, Pemerintahan Desa Rukun Damai dinilai cukup cepat dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan publik kepada masyarakat.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Apa kendala yang biasanya Ibu hadapi dalam menyelesaikan tugas pelayanan publik tepat waktu? “Terlalu banyak beban

kerja yang harus diselesaikan dalam waktu singkat, dan kondisi ini sering terjadi.”
(Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Hambatan teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil, server aplikasi yang lambat, atau kerusakan pada mesin cetak, dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan meskipun aparatur sudah bekerja dengan cepat.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya fasilitas yang memadai, serta kurang optimalnya koordinasi baik antar rekan kerja maupun dengan atasan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Apa bentuk tanggung jawab aparatur desa yang Bapak lihat dalam menyelesaikan urusan atau permohonan masyarakat? “Aparatur Desa selama ini menurut saya sudah menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Jika terjadi kesalahan pengetikan, maka akan segera diperbaiki saat itu juga.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Apakah aparaturnya memiliki rasa tanggung jawab atas tugasnya? Beliau mengatakan: “Aparatur desa di pemerintahan ini telah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas dan pekerjaan yang diembankan kepada mereka.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Siapa yang membantu Ibu ketika menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan publik? “Rekan kerja yang berpengalaman dan atasan sebagai pembuat keputusan yang bijak.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Rekan aparatur, dan berkonsultasi dengan kepala desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Rekan kerja yang berpengalaman, dan juga arahan dari atasan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Siapa yang Bapak hubungi jika pelayanan yang dibutuhkan belum diselesaikan oleh aparatur desa? “Meminta bantuan serta dukungan dari rekan kerja lainnya dalam menyelesaikan tugas.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Atasan seperti Petinggi/ Kepala Desa atau Sekretaris Desa.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Apa saja hambatan dalam penyelesaian tugas paling sering terjadi (misalnya pada pelayanan administrasi, surat menyurat, atau kegiatan lapangan)? Beliau mengatakan: “Hambatan yang sering terjadi di Pemerintahan Desa Rukun Damai umumnya muncul di lapangan, khususnya pada pelaksanaan kegiatan pembangunan fisik.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Kapan biasanya terjadi penundaan dalam penyelesaian tugas, dan apa penyebabnya? “Terlalu bergantung pada rekan kerja yang dianggap lebih berpengalaman untuk menyelesaikan pekerjaan, padahal tugas tersebut bukan lagi menjadi tanggung jawabnya, terutama jika rekan tersebut telah pindah jabatan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Penyusunan laporan yang waktunya bertabrakan dengan jam pelayanan masyarakat dapat mengganggu kelancaran pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Adanya hambatan yang terjadi tidak terduga dan kurangnya persiapan/rencana yang matang.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Di mana Bapak pernah mengalami pelayanan yang lambat atau belum diselesaikan oleh aparatur desa? “Terlambat pada saat dalam pembuatan surat, terutama pada hari Senin.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Pernah terjadi pada saat jam istirahat siang.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa

Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Mengapa penyelesaian tugas aparatur desa dianggap penting? Beliau mengatakan: “Semakin cepat aparatur desa menyelesaikan tugas masing-masing, maka semakin baik kinerja pemerintahan desa, serta semakin cepat pula laporan dapat dirangkum dan disampaikan kepada dinas terkait.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Mengapa kedisiplinan dianggap mempengaruhi kemampuan aparatur dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan publik? “Disiplin waktu, seperti datang tepat waktu dan menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat, membantu memastikan proses pelayanan selesai lebih cepat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Aparatur yang disiplin dalam waktu, yakni hadir dan memulai pekerjaan tepat waktu, akan mendukung kelancaran proses pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kedisiplinan berpengaruh karena membantu aparat desa menghindari penundaan serta berbagai gangguan dalam proses pelayanan publik, sehingga layanan dapat diberikan secara lebih cepat, tertib, dan tepat waktu.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Kapan biasanya terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan oleh aparat desa? “Pada hari senin, dan hari jumat.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Hal tersebut pernah terjadi pada jam istirahat siang karena waktu istirahat yang diambil terlalu lama.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana

tingkat penyelesaian tugas aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai saat ini? Beliau mengatakan: “Tingkat penyelesaian tugas aparatur desa saat ini terus dibenahi dengan cara mengidentifikasi serta mempelajari kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Bagaimana cara ibu mengatur waktu agar semua tugas pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu? “Memilah dan menetapkan prioritas kerja dengan mendahulukan tugas yang paling mendesak untuk segera diselesaikan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Menentukan tugas pelayanan yang paling mendesak serta mengidentifikasi tugas internal yang penting agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih terarah dan efektif.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Menyusun rencana dan jadwal kerja yang realistis serta menetapkan prioritas pada tugas yang paling

mendesak dan penting agar pelaksanaan pekerjaan lebih terarah dan efektif.”
(Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana sikap aparatur desa saat menyelesaikan pelayanan publik, apakah menunjukkan tanggung jawab dan kedisiplinan? “Sudah menunjukkan sikap disiplin dan menjalankan tanggung jawab dengan baik.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Aparatur desa telah menunjukkan kepeduliannya terhadap tanggung jawab yang diemban.” (Wawancara 2 Desember 2025)

4.6.1.3. Tingkat Pelayanan Masyarakat

Tingkat Pelayanan Masyarakat mencerminkan sejauh mana aparatur mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai standar pelayanan publik sebagai bagian dari disiplin kerja. Menurut Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan aparatur dalam menjalankan tugas, termasuk ketepatan waktu, sikap profesional, serta kemampuan mematuhi prosedur kerja. Solong (2017) menegaskan bahwa pelayanan yang baik merupakan hasil dari kesadaran individu terhadap tanggung

jawab dan komitmen moral dalam melayani masyarakat. Sementara itu, Nahdiyati & Suryani (2023) memandang pelayanan publik sebagai wujud nyata integritas aparatur, karena melalui pelayanan yang disiplin dan konsisten, aparatur menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai profesionalisme dan etika kerja. Dengan demikian, tingkat pelayanan masyarakat tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga menggambarkan integritas, komitmen, dan profesionalisme aparatur dalam memenuhi kebutuhan publik dan memastikan terselenggaranya fungsi organisasi secara optimal.

Untuk mendapatkan jawaban yang tepat guna mendukung penelitian ini, maka yang pertama peneliti akan memberikan pertanyaan kepada *key informant*, Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informan* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, Menurut Bapak, Apa kendala yang sering dihadapi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Beliau mengatakan: “Untuk saat ini, Pemerintahan Desa Rukun Damai belum mengalami kendala yang berarti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Apa kendala yang sering Ibu hadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? “Kurangnya jumlah SDM serta

keterbatasan alat kerja yang memadai menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Keterbatasan sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia yang belum memadai.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Memberikan pelayanan kepada masyarakat, banyaknya beban kerja yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Apa perubahan yang Bapak rasakan dalam pelayanan masyarakat sejak aparatur desa lebih disiplin dalam bekerja? “Bentuk tanggung jawab aparatur desa yang saya lihat dalam menyelesaikan urusan atau permohonan masyarakat adalah kemampuan mereka menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan sesuai prosedur yang berlaku.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan

yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Aparatur desa menjadi lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Siapa yang biasanya menerima keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan desa? Beliau mengatakan: “Pihak yang menerima keluhan maupun masukan terkait pelayanan desa adalah Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Siapa yang bertanggung jawab jika terjadi keluhan atau keterlambatan dalam pelayanan publik? “Semua aparatur desa serta atasan kepala desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai

informant, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Adapun yang bertanggung jawab secara langsung yaitu kasi pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Aparatur desa bertanggung jawab secara langsung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sedangkan atasan memiliki tanggung jawab untuk mengawasi, mengendalikan, dan memastikan keseluruhan proses pelayanan publik berjalan dengan baik.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Kapan Bapak melihat aparatur desa menunjukkan kedisiplinan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? “Apabila pelayanan yang dibutuhkan belum diselesaikan oleh aparatur desa, saya akan menghubungi pimpinan desa atau sekretaris desa untuk meminta bantuan serta memastikan penyelesaian layanan tersebut.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Setiap aparatur desa sudah mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Kapan biasanya terjadi keterlambatan atau hambatan dalam pelayanan masyarakat? Beliau mengatakan: “Keterlambatan atau hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat di Pemerintahan Desa terjadi ketika aparatur desa tidak berada di tempat pada jam pelayanan.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Kapan biasanya terjadi keterlambatan atau hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? “Adanya gangguan atau hambatan yang tidak terduga dapat mengurangi kelancaran pelayanan dan memperlambat proses kerja aparatur.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai

informant, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Hari jumat karena biasanya dihari ini pulang lebih cepat.”

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kurangnya persiapan dan perencanaan yang baik.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Mengapa kedisiplinan aparatur desa penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat? “Saya pernah mengalami pelayanan yang lambat atau belum diselesaikan oleh aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti hari senin pagi.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Agar masyarakat merasakan hubungan yang baik dan semakin percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Rukun Damai.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan

wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Mengapa disiplin aparatur desa penting? Beliau mengatakan: “Kedisiplinan aparatur desa sangat penting agar setiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, tertib, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Wawancara 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Mengapa masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan disiplin dari aparatur desa? “Karena masyarakat menginginkan pelayanan yang efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan tepat.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Pelayanan merupakan hak masyarakat, sehingga mereka berhak menuntut aparatur untuk menjalankan tugas dengan kualitas terbaik.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Masyarakat ingin

mendapatkan pelayanan yang transparan dan akuntabel.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana sikap aparatur desa ketika melayani masyarakat, apakah ramah, cepat, dan sesuai aturan kerja? “Saya pernah mengalami pelayanan yang lambat atau belum diselesaikan oleh aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti hari Senin pagi.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Sikap yang ramah, melayani dengan sepenuh hati, serta memberikan pelayanan dengan baik.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana langkah atau strategi pemerintah desa dalam meningkatkan tingkat pelayanan

masyarakat? Beliau mengatakan: “Strategi Pemerintahan Desa Rukun Damai memberikan penghargaan.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Bagaimana disiplin kerja aparatur desa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan? “Disiplin kerja dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, karena aparatur mampu bekerja lebih teratur, tepat waktu, dan sesuai prosedur.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Disiplin waktu serta ketaatan terhadap peraturan dan SOP pemerintah merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Disiplin kerja yang baik mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan, sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.” (Wawancara 1 Desember 2025)

4.6.1.4. Tingkat Kerjasama Bersama Aparatur

Tingkat Kerja Sama Bersama Masyarakat mencerminkan kemampuan aparatur untuk membangun hubungan kolaboratif dengan warga dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan. Berdasarkan pandangan Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017), kerja sama yang efektif tidak dapat terwujud tanpa disiplin kerja yang kuat, karena disiplin menentukan konsistensi aparatur dalam bersikap terbuka, komunikatif, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Solong (2017) menegaskan bahwa kerja sama antara aparatur dan masyarakat memerlukan sikap tanggung jawab, etika kerja, dan komitmen untuk mencapai tujuan bersama. Selaras dengan itu, Nahdiyati & Suryani (2023) menyatakan bahwa kemampuan aparatur membangun kemitraan dengan masyarakat adalah wujud integritas dan profesionalisme, karena menunjukkan kesediaan aparatur untuk tidak bekerja secara individualistik, tetapi mengutamakan kolaborasi demi pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, tingkat kerja sama bersama masyarakat bukan hanya menggambarkan interaksi sosial semata, tetapi juga mencerminkan disiplin, integritas, komitmen, dan profesionalisme aparatur dalam menjalankan fungsi organisasi secara partisipatif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Untuk mendapatkan jawaban yang tepat guna mendukung penelitian ini, maka yang pertama peneliti akan memberikan pertanyaan kepada *key informant*, Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informan* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, Menurut Bapak, Apakah aparatur Desa memiliki kerjasama yang dilakukan antar aparatur di Kantor Desa Rukun Damai?

Beliau mengatakan: “Setiap aparatur desa bekerja sama dalam melaksanakan tugas, saling memberikan masukan dan arahan guna memastikan pekerjaan berjalan dengan baik dan sesuai tujuan.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Apa manfaat yang ibu rasakan dari adanya kerjasama yang baik antar aparatur desa dalam pelayanan publik? “Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga layanan menjadi lebih cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Bekerja sama dengan baik, sehingga apabila muncul kendala atau masalah, hasil diskusi dapat menghasilkan keputusan yang tepat dan bermanfaat.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa berarti membangun keyakinan bahwa aparatur desa mampu bekerja secara jujur,

transparan, profesional, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik. Kepercayaan ini muncul ketika masyarakat merasakan bahwa setiap kebijakan, tindakan, dan pelayanan yang diberikan aparatur desa dilakukan secara adil, sesuai aturan, serta mengutamakan kepentingan warga. Dengan meningkatnya kepercayaan, hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi lebih harmonis sehingga mendukung keberhasilan pembangunan desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Apa bentuk kerja sama yang sering Bapak lihat, yang dilakukan oleh aparatur desa saat melayani masyarakat? “Kerja sama yang sering saya lihat dilakukan oleh aparatur desa saat melayani masyarakat adalah saling membantu dan berkoordinasi dalam menyelesaikan tugas pelayanan.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Melakukan koordinasi dan diskusi dengan baik untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Di mana kerjasama antar aparatur desa paling sering terjadi, apakah dalam kegiatan

administrasi, pelayanan masyarakat, atau kegiatan lapangan? Beliau mengatakan: “Kerja sama aparatur desa sering terjadi baik dalam bidang administrasi maupun kegiatan lapangan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Siapa yang biasanya mengkoordinasikan kerja sama antar aparatur dalam menyelesaikan tugas-tugas desa? “Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Dengan kepala desa serta Badan Permusyawaratan Desa (BPD).” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Petinggi, Sekretaris Desa, beserta Aparatur lainnya.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan

memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Di mana Bapak biasanya melihat kerja sama antar aparatur desa terjadi (misalnya di kantor desa, kegiatan lapangan, atau acara pelayanan masyarakat)?

“Biasanya saya melihat kerja sama antar aparatur desa itu terjadi di kantor desa, terutama saat proses pembuatan surat administrasi. Jika aparatur yang melayani kurang memahami prosedur, mereka akan bertanya kepada rekan kerja atau berkonsultasi langsung dengan atasan untuk memastikan pelayanan diberikan dengan benar.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Saat ada aparatur yang mengalami kesulitan dalam melayani masyarakat, dilakukan bantuan dan dukungan agar pelayanan dapat tetap berjalan dengan baik.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Kapan biasanya dilakukan rapat atau koordinasi antar aparatur untuk memperkuat kerjasama dalam pelayanan publik? Beliau mengatakan: “Pemerintahan Desa Rukun Damai melaksanakan rapat koordinasi antar aparatur desa secara rutin setiap hari Senin dan dilaksanakan dua minggu sekali sebagai sarana evaluasi dan penyesuaian pelaksanaan tugas.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Kapan muncul hambatan dalam bekerja sama dengan rekan aparatur lain (misalnya saat beban kerja meningkat atau ada perbedaan pendapat)? “Beban kerja meningkat dan tekanan waktu yang tinggi.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Hambatan dapat muncul apabila terdapat rekan kerja yang tidak melaksanakan tugas dengan jujur atau kurang transparan dalam bekerja, sehingga mengganggu kelancaran proses pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Beban kerja yang meningkat dan tekanan waktu yang tinggi, serta adanya perbedaan pendapat atau konflik kepentingan dalam setiap proses pelayanan publik dapat menjadi tantangan bagi aparatur desa. Kondisi ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak dikelola dengan baik, karena aparatur harus mampu menyelesaikan tugas secara cepat sekaligus menjaga ketelitian, keadilan, dan profesionalisme di tengah perbedaan kebutuhan maupun kepentingan masyarakat.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Kapan Bapak merasa pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai berjalan lancar karena kerja sama antar aparaturnya yang baik?

“Pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai telah berjalan lancar karena adanya kerja sama yang baik antar aparaturnya desa, terutama pada kegiatan-kegiatan tertentu seperti peringatan hari besar atau pelaksanaan kegiatan desa, termasuk turnamen desa. Kerja sama tersebut membuat pelayanan tetap tertib dan efektif meskipun beban kerja meningkat.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Disaat aparaturnya mampu berkomunikasi dengan baik, tugas dapat berjalan tanpa tumpang tindih dan pelayanan menjadi lebih lancar.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Mengapa kerjasama menjadi faktor penting antar aparaturnya desa? Beliau mengatakan: “Kerja sama antar aparaturnya desa sangat penting karena untuk meminimalkan kesalahan

dalam pelaksanaan tugas serta mempercepat penyelesaian pekerjaan secara efektif dan efisien.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Mengapa kerjasama antar aparatur desa penting untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Rukun Damai? “Karena dapat mengurangi waktu proses pelayanan publik sehingga dapat mengurangi beban kerja aparatur desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kerja sama yang baik memastikan seluruh alur pelayanan berjalan lancar, terkoordinasi, dan sesuai prosedur.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja serta memperkuat kerja sama dan koordinasi antar aparatur desa sangat penting untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik. Kolaborasi yang kuat membantu penyelesaian tugas menjadi lebih cepat, tepat, dan terarah, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Mengapa kerja sama antar aparatur desa penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat? “Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Hal ini menjadi contoh teladan bagi masyarakat, karena aparatur mampu berkoordinasi dengan baik dalam penyelesaian administrasi publik di kantor desa. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kerjasama dan kekompakan antar aparatur untuk memperbaiki pelayanan publik? Beliau mengatakan: “Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kerja sama antar aparatur desa dilakukan dengan memberikan masukan yang positif, saling menyemangati antar aparatur,

serta memberikan penghargaan kepada aparaturnya sebagai bentuk apresiasi atas kinerja dan kontribusi mereka.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Bagaimana cara aparaturnya membangun komunikasi dan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan tugas bersama? “Mengadakan rapat dan diskusi secara teratur.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Mengadakan rapat koordinasi secara rutin untuk membahas, mengevaluasi, dan menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Aparatur desa dapat membangun komunikasi dan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan tugas bersama dengan mengadakan pertemuan dan diskusi secara rutin dan terjadwal. Langkah ini membantu memastikan setiap aparaturnya memahami tugas, hambatan, dan solusi yang perlu dilakukan secara bersama-sama.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana Bapak menilai kerja sama antar aparat desa di Kantor Desa Rukun Damai dalam melayani masyarakat?

“Saya merasa pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai berjalan lancar karena adanya kerja sama yang baik antar aparat desa, terutama pada kegiatan-kegiatan tertentu seperti peringatan hari besar atau pelaksanaan kegiatan desa, termasuk turnamen desa. Kerja sama tersebut membuat pelayanan tetap tertib dan efektif meskipun beban kerja meningkat.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Mereka melaksanakan tanggung jawab dengan baik dan konsisten dalam menjalankan tugas yang diberikan.” (Wawancara 2 Desember 2025)

4.6.1.5. Tingkat Tanggung Jawab

Tingkat Tanggung Jawab mencerminkan sejauh mana aparat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan penuh kesadaran, integritas, dan komitmen terhadap tujuan organisasi. Menurut Sutrisno (2015), tanggung jawab merupakan bagian dari disiplin kerja yang terlihat dari kemampuan aparat menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai prosedur. Mangkunegara (2017) menambahkan bahwa tanggung jawab juga menunjukkan profesionalisme, karena aparat dituntut bekerja secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Solong (2017)

menekankan bahwa tanggung jawab tidak hanya menyangkut pelaksanaan tugas teknis, tetapi juga mencakup kesediaan aparaturnya bertanggungjawabkan setiap tindakan serta dampaknya bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan Nahdiyati & Suryani (2023), yang melihat tanggung jawab sebagai bagian dari integritas dan etika kerja, di mana aparaturnya harus menunjukkan kesungguhan dalam melayani dan menjaga kepercayaan publik. Dengan demikian, tingkat tanggung jawab bukan sekadar ukuran penyelesaian tugas, tetapi cerminan disiplin, integritas, komitmen, dan profesionalisme aparaturnya dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan akuntabel.

Untuk mendapatkan jawaban yang tepat guna mendukung penelitian ini, maka yang pertama peneliti akan memberikan pertanyaan kepada *key informant*. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informan* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, Menurut Bapak, Apa bentuk-bentuk tanggung jawab aparaturnya desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat? Beliau mengatakan: “Bentuk tanggung jawab aparaturnya desa tercermin dari kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas yang telah dibebankan sesuai dengan tupoksi masing-masing, serta memberikan pelayanan yang efisien dan tepat kepada masyarakat.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparaturnya Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Apa bentuk tanggung jawab yang harus

dijalankan oleh aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai? “Melayani masyarakat dengan baik dan professional.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Disiplin waktu, bertanggung jawab, dan melaksanakan tugas dengan jujur merupakan sikap kerja yang penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan profesional serta melaksanakan setiap tugas dengan penuh rasa tanggung jawab.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Apa dampaknya bagi masyarakat jika aparatur desa tidak melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik? “Dampaknya bagi masyarakat apabila aparatur desa tidak melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik adalah masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang optimal, proses administrasi menjadi terhambat, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dapat menurun.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Jika aparaturnya tidak menjalankan tanggung jawabnya dengan baik, hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan oleh *key informant* dan *informant* di atas dengan beberapa pertanyaan yang berbeda namun dengan satu fokus yang sama. Kemudian penelitian kembali melakukan wawancara kepada *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana pemerintah desa menanamkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan kepada setiap aparaturnya desa? Beliau mengatakan: “Cara menanamkan tanggung jawab dan kedisiplinan kepada setiap aparaturnya desa adalah dengan memberikan Surat Peringatan (SP) kepada aparaturnya yang lalai atau melanggar ketentuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga menimbulkan efek jera serta mendorong peningkatan disiplin kerja.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Siapa yang bertanggung jawab dalam

memastikan pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan baik di Kantor Desa Rukun Damai? “Kepala Desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kepala Desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Petinggi, Sekretaris Desa dan Aparatur Desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Di mana Bapak biasanya melihat aparatur desa melaksanakan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan (misalnya di kantor desa, kegiatan lapangan, atau pelayanan administrasi)? “Seperti pada saat masyarakat mengurus berbagai surat administrasi atau ketika desa menyelenggarakan kegiatan dan acara resmi yang diadakan oleh Desa Rukun Damai.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan:

“Saat aparaturnya mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mereka segera berdiskusi dengan sesama aparaturnya dan menyampaikan permasalahan tersebut kepada atasan untuk mendapatkan solusi.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *informant* (Ketua RT) Desa Rukun Damai di atas, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Kapan biasanya muncul permasalahan terkait kurangnya tanggung jawab aparaturnya desa dalam pekerjaan? “Disaat kelalaian dalam menjalankan tugas pelayanan publik.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kurangnya pemantauan hasil kinerja.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kurangnya pengawasan dan evaluasi biasanya terjadi pada saat beban kerja meningkat sehingga dapat menimbulkan celah terjadinya penyimpangan, sehingga memicu kecurigaan terhadap potensi tindak korupsi.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Kapan Bapak merasa aparatur desa menunjukkan tanggung jawab tinggi dalam memberikan pelayanan publik? “Ketika aparatur desa mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Saat mereka mampu berkoordinasi dengan baik dengan sesama rekan kerja.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *informant* (Ketua RT) Desa Rukun Damai di atas, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Mengapa tanggung jawab penting dimiliki oleh setiap aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik? “Tanggung jawab aparatur desa dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur dan pemerintah desa, karena masyarakat melihat kesungguhan aparatur dalam bekerja dengan jujur, konsisten, dan dapat diandalkan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas serta bekerja dengan baik dan jujur.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Hal ini penting karena dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Masyarakat) Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda yaitu. Menurut Bapak, Bagaimana Bapak menilai tanggung jawab aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai saat melayani masyarakat? “Aparatur melayani dengan baik.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ketua RT 05 di atas, peneliti kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Gun Ugan yang juga selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai sebagai *informan* (Masyarakat), dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Aparatur sudah memberikan pelayanan dengan baik, bersikap tegas namun

ramah, bekerja dengan cepat, serta mampu menyelesaikan kegiatan administrasi dengan baik.” (Wawancara 2 Desember 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *informant* (Ketua RT) Desa Rukun Damai di atas, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informan* (Aparatur Desa) Ibu Uyin Leram selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang berbeda. Menurut Ibu, Bagaimana hubungan antara kedisiplinan dan tanggung jawab aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik? “Kedisiplinan dan tanggung jawab saling terkait, di mana kedisiplinan mendukung pelaksanaan tugas secara tepat waktu dan tertib, sedangkan tanggung jawab memastikan tugas tersebut diselesaikan dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Untuk memastikan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai sebagai *informant*, dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Berikutnya peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai sebagai *informant* dengan memberikan pertanyaan yang sama. Beliau mengatakan: “Kedisiplinan dan tanggung jawab saling berkaitan erat serta saling memengaruhi dalam pelaksanaan tugas aparatur desa.” (Wawancara 1 Desember 2025)

4.6.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu

4.6.2.1. Faktor Pendukung dan Penghambat

Peneliti akan menyajikan tanggapan *key informant* mengenai faktor Pendukung dan faktor Penghambat Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu. Untuk mendapatkan jawaban yang tepat guna mendukung dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan pertanyaan kepada *key informant*. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, beliau mengatakan:

“Faktor pendukung disiplin aparatur desa yaitu aparatur desa yang memiliki pengetahuan, wawasan, serta keterampilan kerja yang baik. Kondisi ini mendorong aparatur untuk bekerja lebih profesional dan cenderung lebih disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur desa. Sementara itu untuk faktor penghambatnya disini Damai adalah kurangnya kemampuan, tingkat pendidikan, serta pelatihan yang relevan. Keterbatasan tersebut dapat berdampak pada rendahnya kinerja aparatur desa, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas.” (Wawancara 30 November 2025)

Berkenaan dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh *key informant* di atas yaitu Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informant* Ibu Uyin Leram

selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai, dengan memberikan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dibutuhkan komunikasi yang baik antara aparatur desa dan masyarakat, karena hal ini dapat mendorong kedisiplinan aparatur desa. Sebaliknya, kurangnya pengawasan menjadi hambatan yang dapat menyebabkan aparatur desa tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Selanjutnya peneliti kemudian melakukan wawancara kepada salah seorang *informant* Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai, beliau mengatakan:

“Faktor pendukung di Kantor Desa Rukun Damai adalah adanya komunikasi yang baik antara aparatur desa dan masyarakat. Komunikasi yang efektif membantu peningkatan kedisiplinan dan kualitas pelayanan. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah kurangnya kontrol atau pengawasan yang tidak konsisten dari atasan. Hal ini dapat membuat aparatur merasa tidak ada konsekuensi atas pelanggaran yang dilakukan, sehingga etika layanan tidak berjalan sesuai SOP.” (Wawancara 1 Desember 2025)

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang *informant* Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai dengan memberikan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

“Komunikasi yang baik antar sesama pemerintahan desa, sumber daya yang baik dan memadai, pengawasan rutin dan efektif merupakan faktor pendukung disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Kemudian untuk faktor penghambatnya yaitu kurangnya motivasi, kurangnya pengawasan pada kinerja bahkan kegiatan yang sedang berjalan, konflik kepentingan pribadi, dan korupsi merupakan faktor penghambat disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik.” (Wawancara 1 Desember 2025)

4.7. Pembahasan

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang telah diperoleh dilapangan melalui observasi, wawancara, dan penelitian dokumen yaitu

melalui data-data laporan dan arsip yang berhubungan dengan penelitian untuk memudahkan dalam penelitian dan penyajian data. Berikut peneliti kemukakan pembahasan mengenai Studi Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu.

4.7.1 Tingkat Kepatuhan Mengikuti Aturan Kerja

Menurut Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017) menekankan bahwa disiplin kerja muncul ketika pegawai menaati seluruh peraturan, standar kerja, dan kode etik secara konsisten. Sementara itu, Solong (2017) menegaskan bahwa kepatuhan pegawai juga dipengaruhi oleh kesadaran individu terhadap tanggung jawab dan kewajibannya. Penelitian Nahdiyati & Suryani (2023) memperluas pandangan tersebut dengan menjelaskan bahwa disiplin kerja pada aparatur pemerintah merupakan cerminan integritas dan komitmen dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Pemerintahan Desa Rukun Damai telah menetapkan aturan jam kerja sebagai bentuk komitmen dalam menciptakan disiplin dan meningkatkan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja ditetapkan mulai hari Senin hingga Kamis dengan waktu masuk pukul 08.00 pagi dan berakhir pada pukul 16.00 sore, sedangkan pada hari Jumat jam kerja dimulai pukul Waktu 08.00 pagi dan berakhir pada pukul 12.00 siang. Untuk memastikan aturan tersebut dijalankan secara konsisten, Pemerintahan Desa Rukun Damai menerapkan sistem pengawasan kerja yang dilakukan secara langsung oleh Kepala Desa bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai bentuk

kontrol dan pembinaan terhadap aparatur desa. Secara umum, tingkat kepatuhan aparatur terhadap aturan kerja di Pemerintahan Desa Rukun Damai tergolong cukup memuaskan, namun tetap diperlukan pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan guna meningkatkan disiplin kerja dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa ke depannya.

Kepatuhan aparatur desa terhadap aturan kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang menjalankan tugas sesuai dengan aturan kerja menunjukkan sikap profesional, disiplin, dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tersebut menjadi dasar bagi masyarakat dalam menilai kinerja aparatur desa, sehingga ketika aparatur hadir tepat waktu, bekerja sesuai prosedur, dan melayani dengan baik, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan semakin meningkat.

Upaya peningkatan kepatuhan terhadap aturan kerja dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti sosialisasi aturan kerja kepada aparatur desa, pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan pemahaman tugas, pengawasan secara berkala untuk memastikan aturan dijalankan, serta pemberian penghargaan bagi aparatur yang menunjukkan kinerja dan disiplin yang baik. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut secara berkelanjutan, diharapkan kepatuhan aparatur desa terhadap aturan kerja dapat terus meningkat, sehingga kepercayaan masyarakat semakin kuat dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa dapat terwujud secara optimal.

Berdasarkan hasil peneliti, masih ditemukan adanya pelanggaran terhadap aturan kerja yang dilakukan oleh aparatur Desa Rukun Damai. Bentuk pelanggaran tersebut antara lain datang terlambat, tidak berada di tempat pada saat jam kerja berlangsung, serta tidak menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pelanggaran ini tidak hanya terjadi secara insidental, tetapi juga tampak dalam aktivitas sehari-hari di lingkungan kantor desa, seperti aparatur yang mengambil waktu istirahat siang melebihi batas yang ditentukan, datang terlambat pada jam masuk kerja, atau pulang lebih cepat dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Selain itu, pelanggaran terhadap aturan kerja juga cenderung meningkat pada hari-hari tertentu, seperti pada hari Senin pagi atau setelah hari libur. Pada waktu-waktu tersebut, kehadiran aparatur desa sering kali tidak optimal, sehingga berdampak pada terganggunya proses pelayanan kepada masyarakat. Bahkan, terdapat kasus di mana pelayanan pada hari Jumat ditutup lebih cepat dari jadwal yang seharusnya, yang tentunya merugikan masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi desa.

Selain itu, masih adanya aparatur desa yang kurang patuh terhadap aturan kerja salah satunya disebabkan oleh lemahnya pengawasan yang dilakukan secara konsisten. Kurangnya pengawasan ini berimplikasi pada belum terbentuknya disiplin waktu yang baik serta rendahnya rasa tanggung jawab sebagian aparatur desa dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aturan kerja yang telah ditetapkan belum sepenuhnya diinternalisasi dan dilaksanakan secara optimal oleh seluruh aparatur desa.

Dalam menyikapi pelanggaran yang terjadi, pihak pimpinan desa pada umumnya telah melakukan tindakan berupa pemberian teguran dan peringatan kepada aparatur desa yang tidak mematuhi jam kerja maupun ketentuan pelayanan. Teguran dan peringatan tersebut diberikan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku sebagai bentuk pembinaan dan upaya penegakan disiplin. Namun demikian, pemberian sanksi administratif tersebut perlu diiringi dengan pengawasan yang lebih intensif dan berkelanjutan agar dapat memberikan efek jera serta mendorong aparatur desa untuk lebih bertanggung jawab dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga kualitas pelayanan publik di Desa Rukun Damai dapat terus ditingkatkan.

4.7.2 Tingkat Penyelesaian

Menurut Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa penyelesaian pekerjaan yang baik membutuhkan kepatuhan pada standar kerja, ketekunan, serta tanggung jawab terhadap hasil. Solong (2017) menambahkan bahwa tingkat penyelesaian erat kaitannya dengan kesadaran individu untuk memenuhi kewajiban sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sementara itu, Nahdiyati & Suryani (2023) menekankan bahwa kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif merupakan wujud nyata disiplin, integritas, dan komitmen terhadap pelayanan publik.

Pemerintahan Desa Rukun Damai selama ini telah dinilai cukup cepat dalam menyelesaikan berbagai tugas pelayanan publik kepada masyarakat. Kecepatan penyelesaian tugas tersebut mencerminkan adanya kesadaran aparatur desa akan pentingnya memberikan pelayanan yang responsif dan tepat waktu, sehingga

kebutuhan masyarakat dapat segera ditangani tanpa menimbulkan penundaan yang berlarut-larut. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang kerap muncul, terutama di lapangan, khususnya pada pelaksanaan kegiatan pembangunan fisik. Hambatan tersebut dapat berupa kondisi geografis, keterbatasan sarana dan prasarana, cuaca, maupun kendala teknis lainnya yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan kegiatan. Kendala di lapangan ini sering kali berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan tertentu, meskipun aparatur desa telah berupaya menjalankan tugas sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Aparatur desa sering dihadapkan pada beban kerja yang cukup banyak dan harus diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat. Kondisi ini kerap terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik sehari-hari, sehingga menuntut aparatur desa untuk bekerja secara cepat, tepat, dan efisien. Namun demikian, meskipun aparatur telah berupaya bekerja dengan maksimal, masih terdapat berbagai hambatan teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan, seperti jaringan internet yang tidak stabil, server aplikasi pelayanan yang berjalan lambat, serta kerusakan pada fasilitas pendukung seperti mesin cetak. Hambatan teknis tersebut sering kali menyebabkan keterlambatan pelayanan, meskipun aparatur desa telah melaksanakan tugas dengan cepat dan ketelitian yang tinggi.

Permasalahan lain yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan adalah adanya penyusunan laporan yang waktunya bertabrakan dengan jam pelayanan masyarakat. Kondisi ini dapat mengganggu kelancaran pelayanan karena aparatur harus membagi fokus antara penyelesaian administrasi internal dan pemberian

pelayanan langsung kepada masyarakat. Di samping itu, adanya hambatan yang bersifat tidak terduga serta kurangnya persiapan dan perencanaan kerja yang matang juga menjadi faktor yang memperlambat penyelesaian tugas dan pelayanan publik.

Aparatur desa juga telah mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan baik, tepat waktu, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelaksanaan tugas yang mengacu pada prosedur kerja menunjukkan adanya pemahaman aparatur desa terhadap mekanisme pelayanan dan tanggung jawab administratif yang harus dipenuhi. Apabila dalam proses pekerjaan terjadi kesalahan, seperti kesalahan pengetikan dalam pembuatan surat atau dokumen administrasi, aparatur desa segera melakukan perbaikan pada saat itu juga, sehingga kesalahan tersebut tidak berlarut-larut dan tidak menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelesaikan tugas, aparatur desa juga tidak segan untuk meminta bantuan dan dukungan dari rekan kerja lainnya apabila menghadapi kendala tertentu. Pola kerja sama ini mencerminkan adanya koordinasi dan komunikasi yang cukup baik di lingkungan kantor desa. Selain itu, aparatur desa juga kerap meminta arahan dari atasan, seperti Petinggi/Kepala Desa atau Sekretaris Desa, terutama dalam hal pengambilan keputusan atau penyelesaian pekerjaan yang bersifat penting dan membutuhkan persetujuan pimpinan.

4.7.3 Tingkat Pelayanan Masyarakat

Menurut Menurut Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan aparatur dalam menjalankan tugas, termasuk ketepatan waktu, sikap profesional, serta kemampuan mematuhi prosedur kerja. Solong (2017) menegaskan bahwa pelayanan yang baik merupakan hasil dari kesadaran individu terhadap tanggung jawab dan komitmen moral dalam melayani masyarakat. Sementara itu, Nahdiyati & Suryani (2023) memandang pelayanan publik sebagai wujud nyata integritas aparatur, karena melalui pelayanan yang disiplin dan konsisten, aparatur menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai profesionalisme dan etika kerja.

Dalam pelaksanaan pelayanan, pihak yang menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat terkait pelayanan desa adalah Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Mekanisme ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun saran secara langsung kepada pihak yang berwenang. Dengan adanya saluran pengaduan tersebut, Pemerintah Desa Rukun Damai dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan serta mengambil langkah perbaikan apabila ditemukan kekurangan dalam pelaksanaannya.

Meskipun secara umum pelayanan berjalan dengan baik, keterlambatan atau hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat masih dapat terjadi, terutama ketika aparatur desa tidak berada di tempat pada jam pelayanan yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kehadiran aparatur desa sesuai dengan jam kerja merupakan faktor penting dalam menjamin kelancaran

pelayanan publik. Ketidakhadiran aparatur pada jam pelayanan dapat menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa.

Oleh karena itu, kedisiplinan aparatur desa menjadi aspek yang sangat penting agar setiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, tertib, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Disiplin kerja tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap jam kerja, tetapi juga mencakup tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan secara optimal. Pelaksanaan pelayanan publik di desa masih dihadapkan pada berbagai hambatan, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) serta sarana dan prasarana kerja yang belum memadai. Kurangnya jumlah aparatur desa dan keterbatasan alat kerja yang tersedia menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Kondisi tersebut semakin terasa ketika aparatur desa harus menyelesaikan banyak beban kerja dalam waktu yang relatif singkat, sehingga berpotensi menurunkan efektivitas dan kecepatan pelayanan.

Dalam struktur pemerintahan desa, tanggung jawab pelayanan publik pada dasarnya melibatkan seluruh aparatur desa serta atasan, yaitu kepala desa. Namun, pihak yang bertanggung jawab secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat adalah Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan. Aparatur desa bertugas memberikan pelayanan secara langsung, sementara atasan memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan, pengendalian, serta memastikan seluruh proses pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pembagian

peran ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kerja sama dan koordinasi antara aparaturnya pelaksana dan pimpinan desa.

Selain keterbatasan internal, adanya gangguan atau hambatan yang bersifat tidak terduga juga dapat mengurangi kelancaran pelayanan dan memperlambat proses kerja aparaturnya desa. Hambatan tersebut dapat diperparah oleh kurangnya persiapan dan perencanaan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi ini sering kali terlihat pada hari Jumat, karena jam kerja yang lebih singkat menyebabkan aparaturnya desa harus mengatur waktu pelayanan dengan lebih efektif agar kebutuhan masyarakat tetap dapat terpenuhi.

Di sisi lain, masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya desa. Masyarakat menginginkan pelayanan yang efektif, efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan tepat. Pelayanan publik dipandang sebagai hak masyarakat, sehingga mereka berhak menuntut aparaturnya desa untuk menjalankan tugas dengan kualitas terbaik. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan pelayanan yang transparan dan akuntabel agar proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas.

Dalam pelaksanaannya, aparaturnya desa dinilai semakin bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap aparaturnya desa pada dasarnya telah mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik, sehingga tingkat kedisiplinan dalam bekerja dapat dikatakan cukup tinggi. Namun demikian, dalam kondisi tertentu, masih ditemukan pelayanan yang berjalan lambat atau belum dapat diselesaikan tepat

waktu, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti hari Senin pagi. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti banyaknya permohonan pelayanan yang masuk setelah hari libur atau kesiapan aparatur dalam mengawali aktivitas kerja.

Apabila pelayanan yang dibutuhkan masyarakat belum dapat diselesaikan oleh aparatur desa yang bersangkutan, langkah yang dilakukan adalah menghubungi pimpinan desa atau sekretaris desa untuk meminta bantuan serta memastikan agar pelayanan tersebut tetap dapat diselesaikan. Tindakan ini menunjukkan adanya mekanisme koordinasi dan tanggung jawab bersama dalam lingkungan pemerintahan desa, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terhenti dan tetap dapat berjalan sesuai dengan harapan.

4.7.4 Tingkat Kerjasama Bersama Aparatur

Sutrisno (2015) dan Mangkunegara (2017), kerja sama yang efektif tidak dapat terwujud tanpa disiplin kerja yang kuat, karena disiplin menentukan konsistensi aparatur dalam bersikap terbuka, komunikatif, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Solong (2017) menegaskan bahwa kerja sama antara aparatur dan masyarakat memerlukan sikap tanggung jawab, etika kerja, dan komitmen untuk mencapai tujuan bersama. Selaras dengan itu, Nahdiyati & Suryani (2023) menyatakan bahwa kemampuan aparatur membangun kemitraan dengan masyarakat adalah wujud integritas dan profesionalisme, karena menunjukkan kesediaan aparatur untuk tidak bekerja secara individualistik, tetapi mengutamakan kolaborasi demi pelayanan publik yang lebih baik.

Kerja sama antar aparatur desa merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan publik di Desa Rukun

Damai. Setiap aparatur desa bekerja sama dalam melaksanakan tugas dengan saling memberikan masukan dan arahan, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pola kerja sama ini menunjukkan adanya kesadaran kolektif aparatur desa bahwa keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa tidak hanya bergantung pada kinerja individu, tetapi juga pada kekompakan dan sinergi antar aparatur.

Kerja sama aparatur desa tidak hanya terjadi dalam bidang administrasi di kantor desa, tetapi juga dalam pelaksanaan kegiatan lapangan. Dalam kegiatan administrasi, aparatur desa saling membantu dalam penyusunan dokumen dan pelayanan masyarakat, sedangkan dalam kegiatan lapangan, kerja sama diperlukan untuk mendukung pelaksanaan program pembangunan dan kegiatan kemasyarakatan. Dengan adanya kerja sama yang baik, pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih lancar dan terkoordinasi.

Untuk memperkuat koordinasi dan sinergi antar aparatur desa, Pemerintahan Desa Rukun Damai secara rutin melaksanakan rapat koordinasi. Rapat tersebut dilaksanakan setiap hari senin dan juga dilakukan dua minggu sekali sebagai forum evaluasi dan penyelarasan pelaksanaan tugas. Melalui rapat koordinasi ini, aparatur desa dapat menyampaikan kendala yang dihadapi, mengevaluasi kinerja, serta menyamakan persepsi terkait pembagian tugas dan tanggung jawab, sehingga pelaksanaan pekerjaan ke depan dapat dilakukan secara lebih terarah.

Kerja sama yang efektif juga memastikan seluruh alur pelayanan berjalan lancar, terkoordinasi, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja serta penguatan koordinasi antar

aparatur desa menjadi hal yang sangat penting untuk menjamin pelayanan publik berjalan optimal. Kolaborasi yang kuat memungkinkan penyelesaian tugas dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan terarah, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Sebagai upaya konkret untuk memperkuat kerja sama dan koordinasi, pemerintah desa secara rutin mengadakan rapat dan diskusi. Rapat koordinasi tersebut dilaksanakan secara terjadwal untuk membahas, mengevaluasi, dan menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan. Melalui pertemuan dan diskusi rutin ini, aparatur desa dapat membangun komunikasi yang baik, menyamakan persepsi, memahami tugas dan hambatan yang dihadapi, serta merumuskan solusi secara bersama-sama. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik di desa dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

4.7.5 Tingkat Tanggung Jawab

Menurut Sutrisno (2015), tanggung jawab merupakan bagian dari disiplin kerja yang terlihat dari kemampuan aparatur menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai prosedur. Mangkunegara (2017) menambahkan bahwa tanggung jawab juga menunjukkan profesionalisme, karena aparatur dituntut bekerja secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Solong (2017) menekankan bahwa tanggung jawab tidak hanya menyangkut pelaksanaan tugas teknis, tetapi juga mencakup kesediaan aparatur mempertanggungjawabkan setiap tindakan serta dampaknya bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan Nahdiyati & Suryani (2023), yang melihat tanggung jawab sebagai bagian dari integritas dan etika kerja, di

mana aparaturnya harus menunjukkan kesungguhan dalam melayani dan menjaga kepercayaan publik.

Bentuk tanggung jawab aparaturnya desa dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas yang telah dibebankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing, serta memberikan pelayanan yang efisien, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aparaturnya desa yang memahami dan melaksanakan tupoksinya dengan baik akan mampu bekerja secara terarah, profesional, dan bertanggung jawab, sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan tidak menimbulkan hambatan bagi masyarakat.

Untuk menanamkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan kepada setiap aparaturnya desa, Pemerintahan Desa menerapkan mekanisme pemberian Surat Peringatan (SP) kepada aparaturnya yang terbukti lalai atau melanggar ketentuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pemberian Surat Peringatan tersebut berfungsi sebagai bentuk pembinaan sekaligus penegakan disiplin kerja, agar aparaturnya desa menyadari kesalahan yang dilakukan dan tidak mengulangnya di kemudian hari. Dengan adanya sanksi administratif yang tegas dan sesuai aturan, diharapkan dapat menimbulkan efek jera serta mendorong aparaturnya desa untuk meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam bekerja. Penerapan mekanisme ini menjadi bagian penting dalam upaya menciptakan aparaturnya desa yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam struktur pemerintahan desa, peran Kepala Desa sebagai pimpinan, bersama Petinggi, Sekretaris Desa, dan seluruh aparatur desa, sangat penting dalam memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Mereka memiliki tanggung jawab bersama dalam mengarahkan, mengoordinasikan, serta mengawasi pelaksanaan tugas pelayanan publik. Namun demikian, dalam praktiknya masih dapat terjadi kelalaian dalam menjalankan tugas pelayanan publik, yang salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemantauan terhadap hasil kinerja aparatur desa.

Kurangnya pengawasan dan evaluasi kinerja aparatur desa, terutama pada saat beban kerja meningkat, dapat menimbulkan celah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan tugas. Kondisi tersebut berpotensi memicu kecurigaan masyarakat terhadap adanya praktik yang tidak sesuai dengan aturan, termasuk potensi tindak korupsi. Oleh karena itu, pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan menjadi sangat penting untuk memastikan setiap aparatur desa bekerja sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan.

Namun demikian, dalam praktiknya aparatur desa di Desa Rukun Damai telah menunjukkan upaya untuk menjaga kualitas pelayanan. Ketika aparatur mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mereka segera melakukan diskusi dan koordinasi dengan sesama aparatur serta menyampaikan permasalahan tersebut kepada atasan untuk memperoleh arahan dan solusi. Pola koordinasi ini menunjukkan adanya tanggung jawab kolektif dan kesadaran aparatur desa untuk tidak membiarkan permasalahan pelayanan berlarut-larut.

Selain itu, aparatur desa yang mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Kemampuan aparatur dalam berkoordinasi dengan baik antar rekan kerja turut mendukung kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara optimal. Berdasarkan penelitian ini, aparatur desa telah melayani masyarakat dengan baik, bersikap tegas namun tetap ramah, bekerja dengan cepat, serta mampu menyelesaikan kegiatan administrasi secara tertib dan bertanggung jawab.

4.7.6 Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dan penghambat meliputi segala sesuatu hal yang memiliki sifat mendukung dan menghambat terjadinya sesuatu. Berdasarkan penyajian data hasil penelitian telah menemukan beberapa faktor mengenai disiplin aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor desa rukun damai kecamatan long bagun kabupaten mahakam ulu antara lain:

4.7.6.1. Faktor Pendukung

1. Komunikasi yang baik antara aparatur desa dan masyarakat, yang mendorong kesadaran aparatur untuk memberikan pelayanan secara optimal.
2. Lingkungan kerja yang mendukung penerapan etika pelayanan publik sesuai standar operasional prosedur (SOP).

4.7.6.2. Faktor Penghambat

1. Kurangnya pengawasan dan kontrol yang tidak konsisten dari atasan, sehingga aparatur merasa tidak ada konsekuensi atas pelanggaran disiplin.
2. Rendahnya motivasi kerja aparatur desa, yang berdampak pada menurunnya kedisiplinan dan kualitas pelayanan.
3. Kurangnya kemampuan dan tingkat pendidikan aparatur desa, serta minimnya pelatihan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian data dilapangan terkait Studi Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu dapat simpulkan secara umum bahwa, disiplin aparatur Desa dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan cukup baik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan seperti kurangnya pengawasan, keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum memadai, rendahnya motivasi kerja, serta masih adanya pelanggaran disiplin kerja. Dengan demikian dapat peneliti kemukakan kesimpulan sebagaimana fokus penelitian sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan mengikuti aturan kerja. Pemerintahan Desa Rukun Damai telah memiliki komitmen yang cukup baik dalam menerapkan aturan jam kerja sebagai upaya meningkatkan disiplin aparatur dan kualitas pelayanan. Namun, masih ditemukan berbagai bentuk pelanggaran disiplin, seperti keterlambatan, ketidakhadiran pada jam kerja, serta ketidakpatuhan terhadap ketentuan waktu pelayanan, terutama pada hari-hari tertentu seperti awal minggu dan setelah hari libur.
2. Tingkat penyelesaian. aparatur Pemerintahan Desa Rukun Damai pada umumnya telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam menyelesaikan tugas pelayanan publik secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Namun demikian, efektivitas pelayanan masih dihadapkan pada berbagai kendala,

baik yang bersifat teknis, seperti keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan dan fasilitas pendukung, maupun kendala nonteknis, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya koordinasi, serta pengelolaan waktu kerja yang belum maksimal.

3. Tingkat pelayanan masyarakat. pelayanan publik di Pemerintahan Desa Rukun Damai pada umumnya telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Namun, masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, terutama yang disebabkan oleh ketidakhadiran aparatur pada jam kerja, keterbatasan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang belum memadai.
4. Tingkat kerjasama bersama aparatur, di Desa Rukun Damai merupakan faktor kunci dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan dan pelayanan publik. Namun pada kenyataan peneliti melihat adanya tantangan seperti beban kerja tinggi, tekanan waktu, dan perbedaan kepentingan, sinergi antar aparatur tetap mampu menjaga kelancaran pelayanan dan mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa.
5. Tingkat tanggung jawab. aparatur Desa Rukun Damai tercermin dari kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing serta memberikan pelayanan publik yang efisien, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, aparatur desa telah menunjukkan tanggung jawab kolektif melalui koordinasi dan kerja sama yang baik dalam menyelesaikan kendala pelayanan.

6. Faktor pendukung dan faktor penghambat Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu adalah Komunikasi yang baik antara aparatur desa dan masyarakat, Lingkungan kerja yang mendukung penerapan etika pelayanan publik sesuai standar operasional prosedur (SOP). Kemudian untuk faktor penghambatnya disini adalah Kurangnya pengawasan dan kontrol yang tidak konsisten dari atasan, Rendahnya motivasi kerja aparatur desa, Kurangnya kemampuan dan tingkat pendidikan aparatur desa.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian terkait Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan saran-saran sebagai berikut:

1. Kurangnya pengawasan terhadap disiplin aparatur desa yang masih menyebabkan terjadinya pelanggaran seperti keterlambatan dan ketidakhadiran pada jam kerja. oleh karena itu Pemerintah Desa perlu meningkatkan pengawasan secara rutin dan konsisten, baik melalui absensi harian, evaluasi berkala, maupun pemberian sanksi yang tegas agar disiplin kerja aparatur desa dapat meningkat.
2. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) menyebabkan beban kerja aparatur desa menjadi tidak seimbang dan pelayanan terkadang lambat.

Dalam hal ini pemerintah desa perlu meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan, pembinaan, dan pengembangan kompetensi kerja agar aparatur desa lebih profesional dan mampu melaksanakan tugas dengan baik.

3. Sarana dan prasarana kerja yang belum memadai masih menjadi hambatan dalam proses pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas administrasi dan gangguan jaringan internet. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu melakukan pengadaan dan perbaikan fasilitas kerja guna mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat.
4. Rendahnya motivasi kerja sebagian aparatur desa dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kedisiplinan dalam bekerja. Mengenai hal tersebut pemerintah desa dapat memberikan motivasi, penghargaan, serta pembinaan kepada aparatur yang memiliki kinerja baik agar semangat kerja dan tanggung jawab aparatur desa semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. UIN Sunan Kalijaga Press.

Adler, R. B., & Elmhorst, R. B. (2012). *Communicating at Work: Principles and Practices Business and the Professions*. McGraw-Hill.

Cooper, T. L. (2012). *The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role* (6th ed.). Jossey-Bass Inc.

Darmawan, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Sosial dan Administrasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.

Dessler, B. V. G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.

Dye, T. R. (2016). *Understanding Public Policy* (15th Editi). Pearson.

Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Bumi Aksara.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Ilmu.

Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.

Hasan, M. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Tahta Media Group.

Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.

Jannah, D. (2021). *Standar Pelayanan Publik*. Deepublish.

Leighninger, M., & Nabatchi, T. (2015). *Public Participation for 21st Century Democracy*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119154815>

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (14th ed.). Remaja Rosdakarya.

Nashar, A., & Jawiah. (2025). *Transformasi Pelayanan Publik : Teori, Evaluasi, dan Strategi Masa Depan*. Selfietera Indonesia.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Neuman, W. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson.

Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif : Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Penerbit Gava Media.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Management*. Pearson.

Robbins, S. P., Judge, T. A., & Judge, T. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.

Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public Administration Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. Routledge.

Rozikin, I. (2024). Pengantar Manajemen Pelayanan Publik. Deepublish.

Rumawas, W. (2018). Manajemen Sumber daya Manusia. UNSRAT Press.

Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. APB, 6(2), 1095–1109.

Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi. Deepublish.

Sedarmayanti. (2018). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja. Refika Aditama.

Solong, A. (2017). Pengembangan Jati Diri dan Motivasi Kerja Aparatur Melalui Komitmen dan Budaya Organisasi. Deepublish.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Suwendra, I. W. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan. Nilacakra.

Tegor, Siswanto, D. J., & Siagian, M. (2020). Manajemen Sumber Daya. Deepublish.

Tisdell, E. J., Merriam, S. B., & Stuckey-Peyrot, H. L. (2025). Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation. Jossey-Bass.

JURNAL

Handayani, D. T., & Hasanah. (2024). The Influence of Work Discipline and Work Environment on Employee Performance in the General Affairs Division of the Regional Secretariat of Tangerang City. *International Journal of Science and Society*, 6(4), 136–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/ijsoc.v6i4.1309>

Moch. Mahrusil Mahbub, & Nasikh, M. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa. *AKADEMIKA*, 21(1), 59–63. <https://doi.org/10.51881/jak.v21i1.17>

Nala, M. M. S. J., & Nastia, N. (2020). EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LASALIMU SELATAN KABUPATEN BUTON. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 33–40. <https://doi.org/10.35326/JSIP.V1I1.527>

Nugraha, A., Firman, A., & Asri, A. (2020). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Melalui Kompetensi Pegawai pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangkep. *Urnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 2(1), 49–63.

Siregar, S. H., Tanjung, B. N., & Sabrina, R. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *MANAGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(1), 13–28.

Wilandari, D. F. (2020). The Influence of Discipline and Motivation on Employee Performance in PT Panca Usaha Lestari in Jakarta. *Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(1), 49–56. <https://doi.org/10.26858/JA.V7I1.13582>

Dokumen

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
5. Profil Desa Rukun Damai

LAMPIRAN

Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing.



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO: 0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 23 Februari 2026

Nomor : 098/UWGM-FISIP/AK/II/2026
 Lamp. : 1 (satu) berkas
 Perihal : **Persetujuan Judul Skripsi**

Kepada Yth. :
Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
 Dosen FISIP UWGM Samarinda
 Di-
 Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Christofers Angga Putra
 NPM : 1963201033
 Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah disetujui Pembimbing I dan Pembimbing II :

1. **Drs. M. Kasim M., M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :

"STUDI TENTANG DISIPLIN APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA RUKUN DAMAI, KECAMATAN LONG BANGUN, KABUPATEN MAHAKAM ULU"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah dikeluarkannya surat persetujuan judul skripsi ini. Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada pihak Fakultas.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik,



Ahmad Yany S.Sos., M.Si
 NIK: 2020 087.279

Telp : (0541) 4121117
 Fax : (0541) 736572
 Email : uwigama@uwgm.ac.id
 Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
 Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
 Rektorat – Gedung B
 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
 Samarinda 75119

Pedoman Wawancara *Key Informan*.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI KUALITATIF
“Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor
Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu”

Nama : Christofers Angga Putra

NPM : 1963201033

NO TELP : 082255980887

Daftar Pertanyaan Untuk *Key Informan* (Sekretaris Desa)

Nama Narasumber :

Jabatan/Pekerjaan :

Hari, Tanggal, Bulan Wawancara :

1. TINGKAT KEPATUHAN MENGIKUTI ATURAN KERJA

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apakah Desa Rukun Damai memiliki aturan dalam bekerja, (dalam hal ini jam masuk dan pulang nya)?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Siapa yang melakukan penilaian dan pengawasan terhadap aturan kerja?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan pelanggaran aturan kerja paling sering terjadi (misalnya jam kerja, pelayanan kepada masyarakat, atau kegiatan administrasi)?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa kepatuhan terhadap aturan kerja dianggap penting dalam meningkatkan pelayanan publik di desa?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tingkat kepatuhan aparatur desa terhadap aturan kerja selama ini?

2. TINGKAT PENYELESAIAN

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa aparatur Desa memiliki kemampuan dalam

Lanjutan Pedoman Wawancara.

menyelesaikan tugas-tugas pelayanan publik tepat waktu?

- 2) Menurut Bapak/Ibu, Apakah aparatur Desa memiliki rasa tanggung jawab atas tugas nya?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Apa saja hambatan dalam penyelesaian tugas paling sering terjadi (misalnya pada pelayanan administrasi, surat menyurat, atau kegiatan lapangan)?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa penyelesaian tugas aparatur desa dianggap penting?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tingkat penyelesaian tugas aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai saat ini?

3. TINGKAT PELAYANAN MASYARAKAT

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa kendala yang sering dihadapi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Siapa yang biasanya menerima keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan desa?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan biasanya terjadi keterlambatan atau hambatan dalam pelayanan masyarakat?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa disiplin aparatur desa penting?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana langkah atau strategi pemerintah desa dalam meningkatkan tingkat pelayanan masyarakat?

4. TINGKAT KERJASAMA BERSAMA APARATUR

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apakah aparatur Desa memiliki kerjasama yang dilakukan antar aparatur di Kantor Desa Rukun Damai?

Lanjutan Pedoman Wawancara.

- 2) Menurut Bapak/Ibu, Di mana kerjasama antar aparaturnya desa paling sering terjadi, apakah dalam kegiatan administrasi, pelayanan masyarakat, atau kegiatan lapangan?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan biasanya dilakukan rapat atau koordinasi antar aparaturnya untuk memperkuat kerjasama dalam pelayanan publik?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa kerjasama menjadi faktor penting antar aparaturnya desa?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kerjasama dan kekompakan antar aparaturnya untuk memperbaiki pelayanan publik?

5. TINGKAT TANGGUNG JAWAB

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa bentuk-bentuk tanggung jawab aparaturnya desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pemerintah desa menanamkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan kepada setiap aparaturnya desa?

6. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT

- 1) Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat disiplin aparaturnya desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu?

Pedoman Wawancara *Informan*

**PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI KUALITATIF
“Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor
Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu”**

Nama : Christofers Angga Putra

NPM : 1963201033

NO TELP : 082255980887

Daftar Pertanyaan Kusus Untuk *Informan* (Aparatur Desa)

Nama Narasumber :

Jabatan/Pekerjaan :

Hari, Tanggal, Bulan Wawancara :

1. TINGKAT KEPATUHAN MENGIKUTI ATURAN KERJA

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa kepatuhan terhadap aturan kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Dimana penerapan aturan kerja paling sering dijalankan di lingkungan kantor desa(misalnya di ruang pelayanan, administrasi, atau kegiatan lapangan)?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana upaya yang dilakukan bersama aparatur lainnya agar semua dapat mematuhi aturan kerja dengan baik?

2. TINGKAT PENYELESAIAN

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa kendala yang biasanya Bapak/Ibu hadapi dalam menyelesaikan tugas pelayanan publik tepat waktu?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Siapa yang membantu Bapak/Ibu ketika menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan publik?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan biasanya terjadi penundaan dalam penyelesaian

Lanjutan Pedoman Wawancara.

tugas, dan apa penyebabnya?

- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa kedisiplinan dianggap mempengaruhi kemampuan aparatur dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan publik?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara Anda mengatur waktu agar semua tugas pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu?

3. TINGKAT PELAYANAN MASYARAKAT

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa kendala yang sering Bapak/Ibu hadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Siapa yang bertanggung jawab jika terjadi keluhan atau keterlambatan dalam pelayanan publik?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan biasanya terjadi keterlambatan atau hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan disiplin dari aparatur desa?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana disiplin kerja aparatur desa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan?

4. TINGKAT KERJASAMA BERSAMA APARATUR

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa manfaat yang Anda rasakan dari adanya kerjasama yang baik antar aparatur desa dalam pelayanan publik?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Siapa yang biasanya mengkoordinasikan kerja sama antar aparatur dalam menyelesaikan tugas-tugas desa?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan muncul hambatan dalam bekerja sama dengan rekan aparatur lain (misalnya saat beban kerja meningkat atau ada perbedaan

Lanjutan Pedoman Wawancara.

pendapat)?

- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa kerjasama antar aparaturnya penting untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Rukun Damai?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara aparaturnya membangun komunikasi dan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan tugas bersama?

5. TINGKAT TANGGUNG JAWAB

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa bentuk tanggung jawab yang harus dijalankan oleh aparaturnya di Kantor Desa Rukun Damai?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Siapa yang bertanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan baik di Kantor Desa Rukun Damai?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan biasanya muncul permasalahan terkait kurangnya tanggung jawab aparaturnya dalam pekerjaan?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa tanggung jawab penting dimiliki oleh setiap aparaturnya dalam memberikan pelayanan publik?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana hubungan antara kedisiplinan dan tanggung jawab aparaturnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

6. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT

- 1) Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat disiplin aparaturnya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu?

Lanjutan Pedoman Wawancara.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI KUALITATIF
“Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor
Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu”

Nama : Christofers Angga Putra

NPM : 1963201033

NO TELP : 082255980887

Daftar Pertanyaan Kusus Untuk *Informan* (Masyarakat)

Nama Narasumber :

Pekerjaan :

Hari, Tanggal, Bulan Wawancara :

1. TINGKAT KEPATUHAN MENGIKUTI ATURAN KERJA

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Di mana Bapak/Ibu pernah melihat adanya pelanggaran terhadap aturan kerja oleh aparatur desa, jika pernah?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Kapan Bapak/Ibu pernah mengalami atau melihat aparatur desa yang tidak mematuhi aturan kerja (misalnya datang terlambat, tidak di tempat saat jam kerja)?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa masih ada aparatur desa yang kurang patuh terhadap aturan kerja menurut pandangan Bapak/Ibu gimana?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu jika ada aparatur desa yang tidak mematuhi jam kerja atau ketentuan pelayanan?

2. TINGKAT PENYELESAIAN

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa bentuk tanggung jawab aparatur desa yang Bapak/Ibu lihat dalam menyelesaikan urusan atau permohonan masyarakat?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Siapa yang Bapak/Ibu hubungi jika pelayanan yang

Lanjutan Pedoman Wawancara.

dibutuhkan belum diselesaikan oleh aparatur desa?

- 3) Menurut Bapak/Ibu, Di mana Bapak/Ibu pernah mengalami pelayanan yang lambat atau belum diselesaikan oleh aparatur desa?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Kapan biasanya terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan oleh aparatur desa?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap aparatur desa saat menyelesaikan pelayanan publik, apakah menunjukkan tanggung jawab dan kedisiplinan?

3. TINGKAT PELAYANAN MASYARAKAT

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa perubahan yang Bapak/Ibu rasakan dalam pelayanan masyarakat sejak aparatur desa lebih disiplin dalam bekerja?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Kapan Bapak/Ibu melihat aparatur desa menunjukkan kedisiplinan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa kedisiplinan aparatur desa penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap aparatur desa ketika melayani masyarakat, apakah ramah, cepat, dan sesuai aturan kerja?

4. TINGKAT KERJASAMA BERSAMA APARATUR

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa bentuk kerja sama yang sering Bapak/Ibu lihat, yang dilakukan oleh aparatur desa saat melayani masyarakat?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Di mana Bapak/Ibu biasanya melihat kerja sama antar aparatur desa terjadi (misalnya di kantor desa, kegiatan lapangan, atau acara pelayanan masyarakat)?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan Bapak/Ibu merasa pelayanan publik di Kantor Desa Rukun Damai berjalan lancar karena kerja sama antar aparatur yang baik?

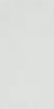
Lanjutan Pedoman Wawancara.

- 4) Menurut Bapak/Ibu, Mengapa kerja sama antar aparatur desa penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
- 5) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Bapak/Ibu menilai kerja sama antar aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai dalam melayani masyarakat?

5. TINGKAT TANGGUNG JAWAB

- 1) Menurut Bapak/Ibu, Apa dampaknya bagi masyarakat jika aparatur desa tidak melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, Di mana Bapak/Ibu biasanya melihat aparatur desa melaksanakan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan (misalnya di kantor desa, kegiatan lapangan, atau pelayanan administrasi)?
- 3) Menurut Bapak/Ibu, Kapan Bapak/Ibu merasa aparatur desa menunjukkan tanggung jawab tinggi dalam memberikan pelayanan publik?
- 4) Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana Bapak/Ibu menilai tanggung jawab aparatur desa di Kantor Desa Rukun Damai saat melayani masyarakat?

Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing I

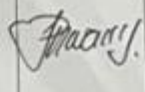
 UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI B SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO-0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986 SK BAN-PT NO: 2161/SK/BAN-PT/Akred/S/OX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016	
KARTU KONSULTASI SKRIPSI	
Nama Mahasiswa	: Christofers Angga Putra
NPM	: 1963201033
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II	: 1 Drs. M. Kasim M. M.Si 2 Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi	:
Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu	
Dosen Pembimbing (II)	:
 <u>Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si</u>	

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	26/9/2025	Ace 2021 - Buat proposal Bab 1, 2, 3		
2	15/10-2025	- Perbaiki cover - Perbaiki latar belakang - Perbaiki Bab 2 (teori)		
3		- kerangka pikir - Tabel Data primier - Daftar pustaka		

Lanjutan Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing I

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	29/10/2025	- Perbaiki cover - Perbaiki Bab. 2 - kerangka fiktif - Data Primer (tambahkan Masyarakat)		
		- Daftar Pustaka. - Buat pedoman wawancara.		
5	30/10-2025	Acc Penelitian		
6	2/2-2026	- Perbaiki pembahasan di bagian hasil wawancara - Tambahkan teori yang di pembahasan - Daftar Pustaka		
7		- Kesimpulan		
8	4/2-2026	Hasil penulisan wawancara. key informan, pengumpul, 'maly		

Lanjutan Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing I

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
9	5/2-2024	ACE SEMINAR HUBI		
10	17/6-2026	ACE PEMBERKAWAN		
	12/8-2024	ACE JILID		

Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing II



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO: 8395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/5/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Christofers Angga Putra

NPM : 1963201033

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. M. Kasim M. M.Si
2 Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

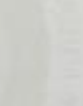
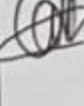
Judul Skripsi :

Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu

Dosen Pembimbing (I)



Drs. M. Kasim M. M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	25/09/2025	Acc Judul -Buat Proposal Bab 1.2.3		
2	10/10/2025	Ajukan Proposal		
3	13/10/2025	Revisi Proposal Bab 1		

Lanjutan Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing II

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	20/10/2015	1. Tambahkan Teori Tentang Pengerhaan studi 2. Perbaiki Latar Belakang masalah 3. Tambah Teori 4. Kembangkan Fiber 5. Fokus Penelitian		
5				
6	27/10/2015	Perbaiki sesuai yang		
7	2/11-25	Perbaiki Review jawaban		
8	12/11-25	Setujui penelitian lapangan		
9	5/2-26	Setujui ^{revisi} ~~Revisi~~		

Lanjutan Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing II

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10	12/6-26	Sehjin Pendalar		
11	12/8-26	Sehjin jilet		

Lembar Persetujuan Jilid Skripsi



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JILID SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Christofers Angga Putra
 NPM : 1963201033
 Program Studi : Administrasi Publik
 Ketua Penguji Skripsi : Drs. M. Kasim M., M.Si
 Sekretaris Penguji Skripsi : Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
 Anggota Penguji Skripsi : Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
 Judul Skripsi : Studi Tentang Disiplin Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Rukun Damai Kecamatan Long Bagun Kabupaten Mahakam Ulu

NO.	DAFTAR PERBAIKAN	LENGKAP *	
		IYA	TIDAK
1	SEMINAR PROPOSAL		
2	SEMINAR HASIL		
3	UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI/PENDADARAN		

*Ditai oleh Fakultas

Syarat Standar Jilid Melampirkan:

- Daftar Perbaikan **Seminar Proposal** yang telah ditanda tangani Tim Dosen Penguji;
- Daftar Perbaikan **Seminar Hasil** yang telah ditanda tangani Tim Dosen Penguji;
- Daftar Perbaikan **Ujian Komprehensif Skripsi/Pendadaran** yang telah ditanda tangani oleh Dosen Penguji, serta keterangan persetujuan jilid skripsi oleh masing-masing Tim Dosen Penguji dilembar daftar perbaikan

Keterangan:

- Cover Skripsi Menggunakan Logo Universitas. (Dapat diunduh di fisiologi.uwgm.ac.id)
- Pembatas halaman skripsi kertas HVS A4 berwarna jingga (**orange/orange**)
- Isi skripsi menggunakan kertas HVS A4 80 GSM berwarna putih.
- Jumlah Skripsi **wajib** 3 (tiga) rangkap, untuk:
 - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 - Perpustakaan Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
 - Arsip
- Skripsi **WAJIB** cetak asli (**print**) bukan fotokopi
- Menyertakan **Burning CD-ROM file** Skripsi dengan berisikan format *Ms.Word* dan *PDF*, sebanyak **2 (dua)** buah CD.
- Menyertakan Judul Skripsi, Nama, NPM, dan Tahun Lulus pada *CD-ROM*.

Telp : (0541) 4121117
 Fax : (0541) 736572
 Email : uwlgama@uwgm.ac.id
 Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
 Rektorat – Gedung B
 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.01
 Samarinda 75119

Foto 1: Wawancara bersama Bapak Limpan Lie selaku Sekretaris Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 30 November



Foto 2: Wawancara bersama Ibu Uyin selaku Kasi Pelayanan Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 1 Desember



Foto 3: Wawancara bersama Bapak Markus Nyurang selaku Staf Pemerintahan Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 1 Desember



Foto 4: Wawancara bersama Bapak Merang Laing selaku Staf Pelayanan Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 1 Desember



Foto 5: Wawancara bersama Bapak Ucin Juni selaku Ketua RT 05 Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 2 Desember



Foto 6: Wawancara bersama Bapak Gun Ugan selaku Ketua RT 02 Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 2 Desember



Foto 7: Kantor Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 30 November



Foto 8: Ruangan Kantor Desa Rukun Damai.

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti 30 November

