

SKRIPSI

**STUDI TENTANG DISIPLIN KERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN PULAU ATAS
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**



Oleh:
HENDRIKUS SELI LAGAM
NPM: 1963201097

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA
2025

SKRIPSI
STUDI TENTANG DISIPLIN KERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN PULAU ATAS
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA



Oleh
HENDRIKUS SELI LAGAM
NPM: 1963201097

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

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda

Nama Mahasiswa : Hendrikus Seli Lagam

NPM : 1963201097

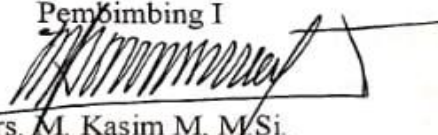
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

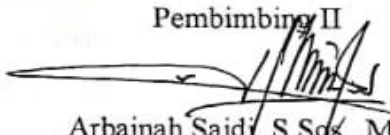
Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 25 Februari 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
NIDN. 1130087602

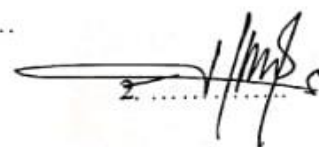
Mengetahui

Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP
2023.070.326

Penguji :

1. Drs. M. Kasim M, M.Si
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
3. Deandlles Christover, S.IP., M.Si

1. 

2. 

3. 

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendrikus Seli Lagam

NPM :1963201097

Judul Skripsi : Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing 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.

1000
METERAI
TEMPEL
89061AMX260150411
Ja, 25 Februari 2025
(Hendrikus Seli Lagam)
NPM : 1963201097

RINGKASAN

Hendrikus Seli Lagam, Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, dibawah bimbingan Bapak Drs. M. Kasim M, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II.

Penelitian di lakukan guna untuk mengetahui disiplin kerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Adapun Fokus dalam penelitian ini yang pertama yaitu tingkat kehadiran, tata cara kerja, ketaatan pada atasan, kesadaran bekerja, tanggung jawab serta mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif teori Milles dan Hubeberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas disiplin kerja di Kantor Kelurahan Pulau Atas dipertahankan dengan baik meskipun ada sedikit keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Tingkat kehadiran ASN di Kelurahan Pulau Atas mencapai 95%, namun masih terdapat pelanggaran yang perlu diperbaiki. Disiplin kehadiran dipengaruhi oleh kesadaran individu, dan penerapan sanksi serta teknologi absensi dapat meningkatkan kepatuhan. Meskipun peraturan jam kerja sudah ada, pelanggaran tetap terjadi, sehingga perlu penguatan pengawasan, pelatihan, dan insentif untuk mendorong kepatuhan. Tata cara kerja yang jelas juga penting untuk efisiensi operasional. Meskipun sebagian besar ASN mematuhi SOP, tantangan seperti kekurangan SDM, pemahaman yang kurang, dan keterbatasan teknologi harus diatasi. Pimpinan perlu meningkatkan komunikasi, pelatihan, dan pengawasan yang lebih efektif untuk memastikan ketaatan ASN, memperbaiki kualitas pelayanan publik, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih optimal. Meskipun menghadapi kekurangan sumber daya manusia, pegawai Kantor Kelurahan tetap siap bekerja sama dengan sigap, melibatkan lintas bidang untuk menyelesaikan pekerjaan. Kekurangan sumber daya manusia tidak menghambat kinerja pegawai, dan kerjasama dianggap kunci kesuksesan baik antar individu maupun divisi. Meskipun atasan memiliki peran utama, pegawai kantor Kelurahan menyadari kebutuhan untuk inisiatif kerja dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Jadi, inisiatif di Kelurahan mencerminkan keseimbangan antara kerja sesuai tupoksi dan responsif terhadap perintah hierarki.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Aparatur Sipil Negara (ASN), Pelayanan Publik

RIWAYAT HIDUP



Hendrikus Seli Lagam lahir pada tanggal 23 Februari 2000, di Larantuka Kabupaten Flores Timur Provinsi Nusa Tenggara Timur. Merupakan anak keempat dari 5 bersaudara. Anak dari Bapak Mikael Lagam dan Ibu Helena Mariani Piran, Pendidikan dimulai pada tahun 2007 di Sekolah Dasar Inpres Pohon Bao dan lulus pada Tahun 2013. Kemudian melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama PGRI Larantuka dan lulus pada Tahun 2016. Pada tahun yang sama melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas PGRI Larantuka dan lulus pada Tahun 2019.

Pada Tahun 2019 melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Program Studi Administrasi Publik, Pada Tahun 2023 mengikuti Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Kemudian peneliti melakukan penelitian di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata-1.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya maka penulisan skripsi dengan judul “Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan Studi Strata-1 di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Banyak pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan perencanaan penelitian hingga tersusunnya penulisan skripsi ini, karena itu dengan tulus hati pada kesempatan ini penulis ucapkan banyak terimakasih, tidak lupa penulis ucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

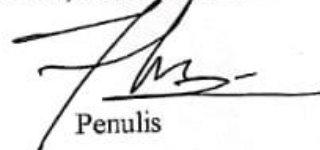
1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T Selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan Bapak Deandlles Christover, S.IP., M.Si Selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Drs. M. Kasim M, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si Selaku Dosen Pembimbing II
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
6. Lurah beserta jajaran yang ada di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan, Karang Taruna Kelurahan Pualau Atas, Ketua Rt, dan Masyarakat

Kelurahan Pulau Atas yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Dengan segala hormat peneliti mengucapkan banyak terimakasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Mikael Lagam dan Ibunda Helena Mariani Piran dan juga kepada saudara yang tersayang Sulis Lagam, Eni Lagam, Yosep Lagam dan Sartika Lagam yang telah memberikan dukungan, do'a dan motivasi yang tiada hentinya kepada peneliti selama menempuh Pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
8. Ucapan terima kasih juga peneliti berikan kepada saudari Sonta Marpaung, yang selalu memberikan semangat dan motivasi di saat peneliti merasa lelah.
9. Teman-teman seangkatan (2019) yang telah berjuang bersama-sama sebagai teman berpikir dan dukungan selama proses perkuliahan.
10. Terakhir peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak dan kerabat yang telah membantu dan menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Samarinda, 25 Februari 2025



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Variabel Penelitian	9
2.1.1 Pengertian Studi	10
2.1.2 Disiplin Kerja	11
2.1.3 Pelayanan Publik	18
2.1.4 Kompetensi Aparatur	23
2.1.5 Kelurahan	24
2.2. Kerangka Pikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jadwal Penelitian.....	28
3.2. Jenis Penelitian	29
3.3. Lokasi Penelitian	30
3.4. Definisi Konsepsional	30

3.5. Fokus Penelitian	31
3.6. Sumber Data	32
3.6.1 Sumber Data Primer.....	33
3.6.2 Sumber Data Sekunder	34
3.7. Teknik Pengumpulan Data	35
3.8. Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1. Keadaan Kependudukan	40
4.1.2. Sejarah Singkat Kantor Kelurahan Pulau Atas	42
4.1.3. Visi Dan Misi Kantor Kelurahan Pulau Atas.....	48
4.1.4. Tugas, Wewenang Dan Kewajiban Kantor Kelurahan	49
4.1.5. Keadaan Sumber Daya Manusia Di Kantor Kelurahan	52
4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	52
4.2.1. Disiplin Kerja.....	53
4.2.1.1. Tingkat kehadiran dalam bekerja	53
4.2.1.2. Tata cara kerja	56
4.2.1.3. Ketaatan pada atasan	59
4.2.1.4. Kesadaran bekerja	62
4.2.1.5. Tanggung jawab	66
4.3. Pembahasan.....	69
4.3.1. Tingkat kehadiran dalam bekerja	69
4.3.2. Tata cara kerja	70
4.3.3. Ketaatan pada atasan	72
4.3.4. Kesadaran bekerja	73
4.3.5. Tanggung jawab	74
4.4. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat	76
4.4.1. Faktor Pendukung.....	76
4.4.2. Faktor Penghambat.....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
3.1 Jadwal Penelitian	28
4.1 Batas Wilayah Kelurahan Pulau Atas	40
4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3 Jumlah Penduduk berdasarkan mata pencarian	41
4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan	42
4.5 Jumlah Penduduk Menurut Agama Yang Di Anut	43
4.6 Jumlah Pemilikan Sektor Pertanian, Perkebunan, Dan Perikanan.....	43
4.7 Jumlah Pemilik Industri Kecil/Kerajinan.....	44
4.8 Jumlah Pemilik Indusrti Besar/Sedang	44
4.9 Jumlah Infrastruktur	45
4.10 Nama Lurah Kelurahan Pulau Atas dari masing-masing periode.....	47
4.11 Aparatur Kelurahan Pulau Atas	52

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	27
3.1 Analisis Data Model Interaktif	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lokasi penelitian ini di Kelurahan Pulau Atas, yang berada di wilayah Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Adapun visi dari Kelurahan Pulau Atas yaitu terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat. Tujuannya adalah agar masyarakat merasakan pelayanan yang optimal dalam rangka meningkatkan kesejahteraan. Akan tetapi dengan adanya visi tersebut peneliti melihat masih ada kekurangan dari pihak Kelurahan dalam pemberian pelayanan publik.

Adapun tipologi Kelurahan Pulau Atas yaitu wilayah pertanian (persawahan, perladangan, perkebunan, pertambangan/galian, industri sedang dan besar, dan jasa perdagangan). Luas wilayah administrasi Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda 29,59 km² dan jumlah populasi atau Jumlah penduduk pada Kelurahan Pulau Atas sekitar 3.665 jiwa. (Sumber: situs resmi Kelurahan Pulau Atas 2024)

Kelurahan adalah sebuah wilayah administratif di bawah Kecamatan, di mana seorang Lurah yang merupakan Pegawai Negeri Sipil memimpin sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setara dengan Desa, namun memiliki kewenangan yang lebih terbatas dalam mengatur wilayahnya jika dibandingkan dengan Desa.

Mengenai pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam berbagai pelayanan. Dengan adanya

fungsi utama tersebut, diharapkan bahwa Aparatur Sipil Negara Kelurahan Pulau Atas harus mampu melaksanakan pelayanan publik., Seperti dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyatakan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini mencakup semua jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat.

Kantor Kelurahan berperan penting dalam mengelola pelayanan masyarakat, dengan pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun, kenyataannya menurut hasil pengamatan para pegawai sering melanggar aturan tersebut, pegawai seharusnya menangani semua kendala dan keluhan masyarakat, tetapi yang terjadi adalah sebaliknya masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Hal ini tidak lain disebabkan karena jumlah penduduk yang banyak dan tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang bekerja di Kelurahan tersebut. Di sisi lain jika dilihat dari pelayanan yang ada di kantor ini tergolong sangat banyak.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu faktor kunci dalam disiplin kerja aparat. Pelayanan publik dan Disiplin kerja juga saling mendukung dan memperkuat satu sama lain dalam mencapai tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan efektif kepada masyarakat. Merujuk pada disiplin kerja, dimana merupakan suatu hal yang penting dalam membangun dan membentuk karakter seseorang, suatu organisasi serta bangsa. Disiplin kerja

pegawai sangat penting sehingga pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara selalu berusaha memastikan pegawai selalu meningkatkan kedisiplinannya, yang juga merupakan upaya untuk meningkatkan hasil kerja.

Sebagai Aparatur Sipil Negara dan abdi masyarakat diharapkan selalu siap melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang mengenai kewajiban, larangan, dan hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan kepada PNS yang telah terbukti melakukan pelanggaran, jenis hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan terhadap suatu pelanggaran disiplin, batasan kewenangan bagi pejabat yang berwenang menghukum, dan hak untuk membela diri melalui upaya administratif bagi PNS yang dijatuhi hukuman disiplin.

Disiplin dapat diamati dalam suatu organisasi ketika karyawan mengikuti sebagian besar peraturannya. Oleh karena itu, apabila kedisiplinan tidak dapat dikendalikan, besar kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan tidak dapat tercapai, atau dapat tercapai namun kurang efektif dan efisien. Karena disiplin kerja merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Adapun aturan terkait dengan Aparatur Sipil Negara sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, maka salah satu faktor yang dinilai penting adalah mewujudkan aparatur negara yang bersih dan berwibawa adalah masalah kedisiplinan para pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajiban pemerintahan sebagai abdi negara dan

abdi masyarakat. Aturan tersebut mewujudkan disiplin kerja dan semangat kerja aparat yang tinggi secara langsung dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut diatas merupakan peningkatan pelayanan publik dan keberhasilan dalam disiplin kerja bukan hanya sekadar harapan, tetapi juga merupakan aspirasi bersama dari berbagai pihak. Ketika pencapaian tingkat pelayanan publik yang efektif dan disiplin kerja yang lebih baik, dampaknya akan meluas ke seluruh aspek kehidupan masyarakat. Tidak terkecuali hal ini juga berdampak pada pegawai di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan sebagai lembaga menyelenggarakan urusan pemerintah serta pemberdayaan dan pelayanan masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas diharapkan setiap Aparatur Sipil Negara Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan untuk patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 23 Tahun 2023 tentang Penegakan disiplin aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah daerah dan juga Peraturan Walikota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan, dapat disimpulkan ada kecenderungan anggota staf tidak mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, masih terdapat kurangnya disiplin kerja di antara staf yang berdampak pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas, Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, sebagai berikut :

1. Tingkat Kehadiran Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan diluar waktu yang telah ditentukan.
2. Ketaatan Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan masih relatif rendah dalam mengikuti aturan terutama didalam aturan pedoman layanan (SOP).
3. Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan, masih dihadapkan pada keterbatasan Sumber Daya Manusia yang menyulitkan dalam hal kekurangan tenaga kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan”.

Dimana diperlukan kedisiplinan yang tinggi dalam kinerja pelayanan publik agar konsumen atau masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kelurahan Pulau Atas, peneliti juga berharap agar dapat menghasilkan dampak positif kedepannya terhadap kerja aparat kelurahan yang disiplin dan bermotivasi tinggi memberikan pelayanan yang lebih baik, tanggap dan efisien kepada masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Sebelum menguraikan perumusan masalah dalam suatu penelitian, terlebih dahulu dijelaskan pengertian dan penjelasan arti dari masalah.

Menurut Sugiyono (2018:56) mengatakan “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan di carikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi”.

1. Bagaimana disiplin kerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat disiplin kerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian secara umum adalah proses menyelidiki fenomena dengan cermat untuk mencari solusi atas masalah yang ada.

Menurut Sugiyono (2022:290) “Tujuan umum dari penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan. Secara spesifik, tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menemukan hal-hal yang sebelumnya belum diketahui atau belum pernah ada. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap situasi sosial yang kompleks, memahami interaksi dalam situasi tersebut, dan mengidentifikasi pola hubungan yang dapat menghasilkan hipotesis atau teori baru”.

Berdasarkan teori di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tujuan dari penelitian adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan

memecahkan masalah dengan cermat melalui pengamatan yang teliti terhadap masalah yang ada. Tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui disiplin kerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat disiplin kerja dalam pelayanan publik yang di berikan oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum, setiap penelitian diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian dengan harapan memberikan manfaat kepada dirinya sendiri serta kepada pembaca yang akan mengakses hasil penelitian tersebut.

Menurut Kaelen (2015:235) “Suatu penelitian harus memiliki manfaat yang nyata bagi kehidupan manusia, baik secara praktis maupun secara teoritis dan normatif”. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk dapat menunjukkan manfaat tersebut secara konkret, terkait dengan kehidupan manusia.

Menurut Sugiyono (2022:291) “Setiap penelitian diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Dalam konteks penelitian kualitatif, manfaat penelitian cenderung lebih ke arah pengembangan ilmu secara teoritis, namun tidak menutup kemungkinan adanya manfaat praktis untuk menyelesaikan

masalah. Apabila peneliti kualitatif berhasil menemukan teori, hal tersebut akan bermanfaat dalam menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan suatu fenomena”

Oleh karena itu, diharapkan hasil penelitian ini memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan konsep-konsep ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya ilmu administrasi publik serta yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pada disiplin dan pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian tentang disiplin kerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kota Samarinda.
2. Penelitian ini berguna sebagai bahan referensi dan pustaka bagi penelitian-penelitian yang akan mendatang yang termasuk dalam dimensi politik dan kenegaraan, khususnya mengenai dengan penelitian disiplin kerja aparat dalam pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Variabel Penelitian

Secara umum, dalam penulisan ilmiah, penggunaan teori oleh para peneliti menjadi hal yang sangat penting sebagai fondasi atau dasar berpikir dalam menyampaikan tujuan dan maksud penelitian. Oleh karena itu, diperlukan bagi peneliti untuk menjelaskan maksud dan tujuan penggunaan teori dan konsep dalam penelitian.

Menurut Arikunto (dalam Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015:50) “Variabel penelitian adalah hal yang menjadi fokus atau objek dari sebuah penelitian”. Selanjutnya, menurut Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik (2015:50) “Variabel merupakan atribut serta objek yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Komponen ini memiliki peran penting dalam membuat kesimpulan atau inferensi dari penelitian tersebut”.

Menurut Burhan Bungin (2017:103) “Variabel penelitian adalah faktor-faktor yang dapat berubah atau dapat diubah untuk keperluan penelitian. Variabel penelitian perlu didefinisikan dan dijelaskan agar hubungan antar variabel atau lebih dapat diidentifikasi dan dianalisis”.

Menurut Sugiyono (2020:79) “Teori merupakan hasil dari pemikiran dan pengalaman yang telah terbukti secara empiris, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan fenomena”.

Berdasarkan pandangan beberapa pakar yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan fokus utama

dari suatu penelitian yang harus didefinisikan dan dijelaskan berdasarkan teori yang digunakan. Hal ini penting agar hubungan antara variabel dalam penelitian dapat dianalisis dengan lebih mudah.

2.1.1 Pengertian Studi

Studi merupakan proses pembelajaran yang pelajari lebih dalam segala aspek keilmuan yang ada. Menurut Anthony Robbins dalam Trianto (2018:15) mendefinisikan “studi sebagai proses menciptakan hubungan antara sesuatu (pengetahuan) yang baru”. Sedangkan menurut Resnick dalam Hasratuddin (2014:40) mengatakan bahwa “studi tidak sendirinya di serap secara pasif melainkan memadukan pengetahuan awal dengan informasi baru, dan membangun makna baru”. Selanjutnya menurut Lester D. Crow dalam Sagala (2013:13) “studi ialah upaya untuk memperoleh kebiasaan-kebiasaan, pengetahuan, dan sikap-sikap”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka dapat di simpulkan bahwa studi adalah suatu proses pembelajaran yang melibatkan pemahaman dan penguasaan lebih dalam berbagai aspek ilmu pengetahuan. Menurut definisi Anthony Robbins, studi menciptakan hubungan antara sesuatu yang baru, menunjukkan bahwa melalui studi , seseorang dapat mengembangkan pemahaman baru terhadap suatu pengetahuan. Resnick menekankan bahwa studi tidak hanya berupa penyerapan pasif, tetapi melibatkan penyatuan pengetahuan awal dengan informasi baru untuk membangun makna baru. Sedangkan menurut Lester D. Crow, studi melibatkan upaya untuk memperoleh kebiasaan, pengetahuan, dan sikap. Dengan demikian, studi merupakan suatu usaha aktif dalam memperoleh,

mengintegrasikan, dan memahami pengetahuan untuk mengembangkan pemahaman dan sikap yang lebih baik.

2.1.2 Disiplin Kerja

Kedisiplinan merujuk pada kondisi atau sikap seseorang yang menunjukkan ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan, tugas, atau norma yang telah ditetapkan. Ini melibatkan kemampuan untuk mengendalikan diri, mengatur waktu, dan bertindak sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Disiplin dalam konteks aparat mengacu pada ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan, peraturan, dan prosedur yang ditetapkan untuk pekerjaan mereka. Aparat, seperti polisi, tentara, atau pegawai pemerintah, harus mematuhi standar etika dan perilaku yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka. Disiplin aparat juga mencakup ketaatan terhadap hukum, penggunaan kekuatan yang proporsional, dan menjaga kewenangan mereka sesuai dengan prinsip hukum dan keadilan. Keselamatan masyarakat dan fungsi pemerintahan yang efektif sering kali bergantung pada disiplin yang kuat di antara aparat tersebut.

Menurut Dolet Unaradjan (2018:181) “Disiplin adalah tindakan untuk mencegah pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disepakati bersama dalam pelaksanaan kegiatan, sehingga pembinaan hukuman terhadap individu atau kelompok dapat dihindari”. Menurut Hamali (2016:214) “Disiplin dapat dipahami sebagai sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan yang tercermin dalam sikap karyawan, sehingga karyawan dapat dengan sukarela menyesuaikan diri dengan aturan dan ketetapan yang ada”.

Prayogo & Ismiyati (2019:1149) “Disiplin merupakan kemampuan individu untuk bekerja secara konsisten, tekun, dan teratur sesuai dengan

peraturan yang berlaku tanpa melanggar ketentuan yang telah ditetapkan”. Ketika pegawai melanggar norma, hal ini bisa berdampak negatif pada tingkat kepuasan mereka.

Dari penjelasan dan menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran, kemauan, dan kesediaan seseorang untuk patuh dan tunduk kepada semua aturan dan norma yang berlaku dalam konteks pekerjaan.

1. Indikator Displin Kerja

Menurut Hasibuan (2019: 194-198) Pada dasarnya banyak indikator syang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan dalam organisasi, diantaranya:

a. Tujuan Dan Kemampuan

Tujaun yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan, agar dia bekerja dengan baik dan disiplin dalam mengerjakannya.

b. Teladan Pemimpin

Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisplin baik, jujur, adil, serta sesuai dengan kata dengan perbuatan. Dengan adanya teladan pemimpin yang baik, kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik.

c. Balas Jasa

Balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik-baik pula.

d. Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

e. Waskat (Pengawasan Melekat)

Waskat adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.

f. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan yang indisipliner, bersifat mendidik, dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam perusahaan.

g. Ketegasan

Pemimpin harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

h. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan

Selanjutnya menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2019:94) indikator-indikator mengenai disiplin kerja antara lain:

- a. Aturan mengenai waktu kedatangan, pulang, dan istirahat.
- b. Pedoman mengenai pakaian dan perilaku di tempat kerja.
- c. Aturan terkait metode kerja dan interaksi antar unit kerja.
- d. Pedoman mengenai perilaku yang diperbolehkan dan dilarang bagi pegawai selama berada di lingkungan instansi dan sejenisnya.

Menurut Agustini (2019:104) Pada dasarnya ada banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi. Beberapa indikator disiplin adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kehadiran, yaitu jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas kerja di perusahaan yang ditandai dengan tingkat ketidakhadiran karyawan yang rendah.
- b. Tata cara kerja, yaitu aturan atau ketentuan yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi.
- c. Ketaatan pada atasan, yaitu mengikuti apa yang diarahkan oleh atasan untuk mendapatkan hasil yang baik.
- d. Kesadaran bekerja, yaitu sikap seseorang yang dengan sukarela melakukan pekerjaannya dengan baik, bukan karena paksaan.
- e. Tanggung jawab, yaitu kesediaan pegawai untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakan, dan perilaku kerjanya

Berdasarkan pengertian yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah upaya yang dilakukan oleh para karyawan untuk

menyelesaikan tugas dan kewajiban mereka tepat waktu, serta patuh terhadap peraturan dan norma sosial yang telah ditetapkan oleh instansi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Agustini (2019:97-99) faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Kompensasi besar/kecil Kompensasi besar atau kecil dapat mempengaruhi penegakan disiplin.
- b. Ada/Tidak Adanya Pemimpin Teladan di Perusahaan Pemimpin Teladan sangatlah penting, karena dalam suatu organisasi/perusahaan, seluruh karyawan/karyawan akan memperhatikan bagaimana pemimpin itu mampu menegakkan disiplin dalam dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan diri dari perkataan, tindakan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang telah ditetapkan.
- c. Ada aturan-aturan tertentu yang bisa dijadikan pedoman. Pengembangan disiplin tidak akan dilakukan dalam organisasi/perusahaan.
- d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan Jika ada pegawai yang melanggar disiplin, maka perlu adanya keberanian dari pimpinan untuk mengambil tindakan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukannya.
- e. Baik tidaknya pemimpin memperhatikan karyawan. Karyawan adalah manusia yang memiliki karakter yang berbeda satu sama lain.
- f. Terciptanya kebiasaan-kebiasaan yang mendukung terbentuknya kedisiplinan. Kebiasaan positif tersebut antara lain saling menghormati saat bertemu di tempat kerja, berikan pujian sesuai tempat dan waktu agar

karyawan bangga dengan pujian tersebut, sering melibatkan karyawan dalam rapat yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaannya, dan memberi tahu kapan Anda ingin meninggalkan tempat kerja kepada rekan kerja Anda, dengan memberi tahu mereka di mana dan untuk bisnis apa, bahkan kepada bawahannya.

Sedangkan menurut Singodimejo (dalam Dewi dan Harjono 2019:95) faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah sebagai berikut:

a. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besarnya kompensasi yang diterima dapat mempengaruhi tingkat disiplin. Pegawai cenderung untuk mematuhi aturan-aturan yang berlaku jika mereka merasa bahwa kompensasi yang mereka terima sebanding dengan usaha yang telah mereka berikan untuk instansi. Kompensasi yang memadai dapat memberikan rasa nyaman dan ketenangan kepada pegawai, memungkinkan mereka untuk bekerja dengan penuh dedikasi dan kualitas terbaik. Namun, jika pegawai merasa bahwa kompensasi yang mereka terima tidak memadai, mereka akan mempertimbangkan dengan serius

b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan

Teladan dari pimpinan sangat vital, karena di lingkungan perusahaan, pegawai selalu memperhatikan bagaimana pimpinan menunjukkan disiplin diri dan bagaimana mereka mengendalikan perilaku mereka agar sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Contohnya, jika jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB, pimpinan akan menunjukkan contoh dengan tidak terlambat masuk kerja.

c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Pembinaan disiplin dalam sebuah instansi tidak dapat berhasil tanpa adanya aturan tertulis yang jelas sebagai pedoman bersama. Disiplin tidak akan terwujud jika hanya mengandalkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan situasi dan kondisi.

d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Apabila seorang pegawai melanggar disiplin, penting bagi pimpinan untuk memiliki keberanian mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Melalui penerapan sanksi sesuai, pegawai lain akan merasa dilindungi dan bersumpah dalam hati untuk tidak mengulangi pelanggaran yang serupa.

e. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh instansi memerlukan pengawasan yang akan membimbing para pegawai untuk menjalankan tugas dengan benar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya jenis pengawasan ini, pegawai cenderung akan terbiasa untuk mematuhi disiplin kerja.

f. Ada tidaknya perhatian kepada pegawai

Pegawai adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang pegawai tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin di dengar dan dicarikan jalan keluarnya.

Dapat disimpulkan bahawa faktor-faktor di atas mencerminkan pentingnya hubungan kemanusiaan yang baik dalam menciptakan kedisiplinan yang baik di kalangan karyawan.

2.1.3 Pelayanan Publik

Menurut Lailul & Ilmi (2020:46) “Pelayanan publik adalah penerapan layanan yang memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang terkait dengan organisasi tersebut, sesuai dengan pedoman dan prosedur yang telah ditetapkan”.

Mardiastuti (2016:1) “Institusi penyelenggara layanan selalu diharapkan untuk meningkatkan kualitas layanannya karena standar kualitas terus berubah”. Alat yang dianggap efektif saat ini mungkin tidak memadai di masa mendatang karena adanya inovasi teknologi. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan terus-menerus diperlukan.

Dengan demikian, dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan hukum yang telah ditetapkan, guna memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

1. Standar Pelayanan Publik

Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa “Terdapat berbagai standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara”.

Sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah hal yang diatur dengan jelas bagi penyedia dan penerima layanan, termasuk dalam konteks pengaduan masyarakat.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah ketentuan yang telah ditetapkan mulai dari saat permohonan diajukan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk dalam penanganan pengaduan masyarakat.

c. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah aspek yang termasuk dalam detail yang telah diatur dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil dari layanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

e. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah upaya penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai oleh penyelenggara layanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan harus dipilih secara cermat, mempertimbangkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selain itu Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 (dalam Mulyadi dkk 2016:197-198) ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

a. Standar

Standar pelayanan yang sederhana dipahami, mudah diikuti, dan dilaksanakan, serta mudah diukur, dengan prosedur yang transparan dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif

Pengembangan standar pelayanan melibatkan partisipasi masyarakat dan pihak terkait dalam diskusi bersama untuk mencapai kesepakatan atau komitmen yang sejalan

c. Berkelanjutan

Isi standar pelayanan harus dapat diimplementasikan dan bertanggung jawab kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

d. Transparansi

Standar pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat.

e. Keadilan

Standar pelayanan harus memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang status ekonomi, jarak, atau lokasi geografis yang berbeda.

Dari standar pelayanan publik yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi atau aparat negara wajib menjalankan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau organisasi terkait. Ketika kegiatan tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, masyarakat akan merasa puas dan keluhan akan minimal, sehingga tujuan pemerintah dapat tercapai.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Aria dan Atik (2018:16) “Kualitas pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting”. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dan aspek-aspek penting bagi aparat dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Fitzsimmons (dalam Mulyadi dkk 2016:43) menyatakan bahwa “Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan aspek-aspek yang dianggap penting oleh masyarakat”, Sebagai berikut:

a. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*)

merupakan infrastruktur fisik yang harus sudah ada sebelum suatu layanan publik tertentu dapat diberikan kepada masyarakat.

b. Barang Dan Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*)

Barang dan Jasa yang dimaksud mencakup benda atau materi, termasuk dokumen, serta layanan lain yang perlu dipersiapkan, diperoleh, dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai bagian integral sebelum atau sesudah menerima layanan publik tertentu.

c. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*)

Layanan eksplisit merupakan manfaat nyata atau inti dari pelayanan publik yang dirasakan atau diterima oleh masyarakat.

d. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*)

Manfaat tersirat dalam pelayanan publik adalah manfaat psikologis ekstrinsik yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai hasil dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Selanjutnya menurut Heterogeneity (dalam Mukarom dan Laksana 2017:68-69) “Untuk menilai kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, penting untuk memahami kriteria atau dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi layanan tersebut”.

Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

- a. *Tangibility*, merujuk pada aspek-aspek fisik yang terlihat, termasuk penampilan fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
- b. *Reliability*, ketepatan layanan, yang mencakup kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, tepat waktu, dan dapat diandalkan
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan responsif.
- d. *Empathy*, kemauan untuk memahami dan mengakomodasi kebutuhan pelanggan secara personal.
- e. *Assurance*, kepahaman dan keramahan personel serta keandalan dan kepercayaan yang diberikan oleh mereka.

Sedangkan menurut Gaspersz dan Sampara Lukman (dalam Sinambela 2017:6-7) kualitas pada dasarnya merujuk pada pengertian utama, yaitu:

- a. Kualitas meliputi berbagai keunggulan produk atau layanan, termasuk keunggulan langsung maupun keunggulan yang menarik, yang memenuhi harapan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada penggunanya.
- b. Kualitas mencakup segala hal yang bebas dari cacat atau kerusakan.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kedua aspek kualitas tersebut harus terpenuhi.

Berdasarkan penjelasan para ahli sebelumnya mengenai definisi kualitas layanan publik, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan publik adalah keseluruhan dari kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan produk atau layanan administratif kepada masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2.1.4 Kompetensi Aparatur

Sebelum mendefinisikan pengertian kompetensi aparatur maka penulis perlu mengurai terlebih dahulu pengertian perkata, yaitu menurut beberapa ahli diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Abdullah M. Ma'ruf (2014:51) mendefinisikan “Kompetensi sebagai kemampuan atau kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, yang ditentukan oleh dua faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik”. Kemudian Menurut Wibowo (2014:320) “Kompetensi aparatur adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan, serta didukung oleh perilaku dan sikap kerja yang diperlukan oleh pekerjaan tersebut”. Selanjutnya Menurut Moeheriono (2015:5), “Kompetensi aparatur adalah atribut fundamental individu yang mencerminkan cara berpikir, sikap, dan tindakan seseorang, serta kemampuan untuk membuat dan mempertahankan kesimpulan dalam periode waktu tertentu”.

Adapun Menurut Sedarmayanti (2017:236) “Kompetensi aparatur adalah kemampuan yang terkait dengan perilaku, termasuk perilaku khusus, tipe, dan tingkat perilaku yang beragam, yang digunakan sebagai standar untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif, sukses, dan superior”. Selanjutnya

Menurut Narawi dalam Chr. Jimmy L Gaol (2015:44) “Kompetensi aparatur merujuk pada individu yang bekerja dalam sebuah organisasi, yang menjalankan atau melakukan tugas tertentu dengan didasari oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung oleh sikap kerja yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut”.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Aparatur adalah kemampuan individu yang bekerja dalam konteks organisasi pemerintah, yang melakukan tugas-tugasnya dengan menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk mencapai tujuan organisasi

2.1.5 Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 (PP 17/2018) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 130 Tahun 2018 (Permendagri 130/2018), kelurahan merupakan bagian dari kecamatan dan merupakan entitas pemerintahan di dalam wilayah kecamatan tersebut. Kelurahan memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemerintahan di wilayahnya yang dipimpin oleh seorang lurah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, lurah didukung oleh perangkat kelurahan lainnya.

Kelurahan adalah wilayah administratif di bawah kecamatan yang dikelola oleh seorang lurah sebagai perangkat daerah kabupaten, Kelurahan bertanggung jawab kepada camat dan memiliki tugas serta fungsi untuk melaksanakan kewenangan pemerintahan yang didelegasikan oleh camat, serta menjalankan tugas pemerintahan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan kerja antara kecamatan dan kelurahan bersifat hierarkis, Pembentukan kelurahan bertujuan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan kelurahan agar lebih efisien dan berhasil dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan”.

Menurut S. Rindengan (2016:2) “Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku”. Berdasarkan sumber lainnya Menurut Jeddawi, dkk (2018:1) “Kelurahan adalah unit administrasi pemerintahan yang secara eksklusif mewakili pemerintah kabupaten/kota. Sebagai hasilnya, kelurahan bukanlah entitas hukum tetapi lebih sebagai tempat di mana layanan pemerintahan dari pemerintah kabupaten/kota tersedia untuk masyarakat di wilayah kelurahan tersebut”.

Berdasarkan pengertian kelurahan yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kelurahan merupakan area administratif di bawah kecamatan yang bertanggung jawab atas fungsi pemerintahan, dipimpin oleh seorang lurah yang mempertanggung jawabkan kegiatannya kepada Walikota melalui Camat.

2.2 Kerangka Pikir

Disiplin kerja aparat yang konsisten dapat meningkatkan motivasi para pegawai dan organisasi dapat lebih mudah mencapai tujuannya. Terutama di instansi pemerintahan yang fokus pada pelayanan publik., Penting untuk memperhatikan kedua faktor ini agar dapat menghasilkan layanan yang berkualitas, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Bila kita membicarakan tentang pelayanan publik, kita sedang membahas tentang upaya untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada masyarakat. Setiap lembaga atau instansi memiliki metode tersendiri dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan

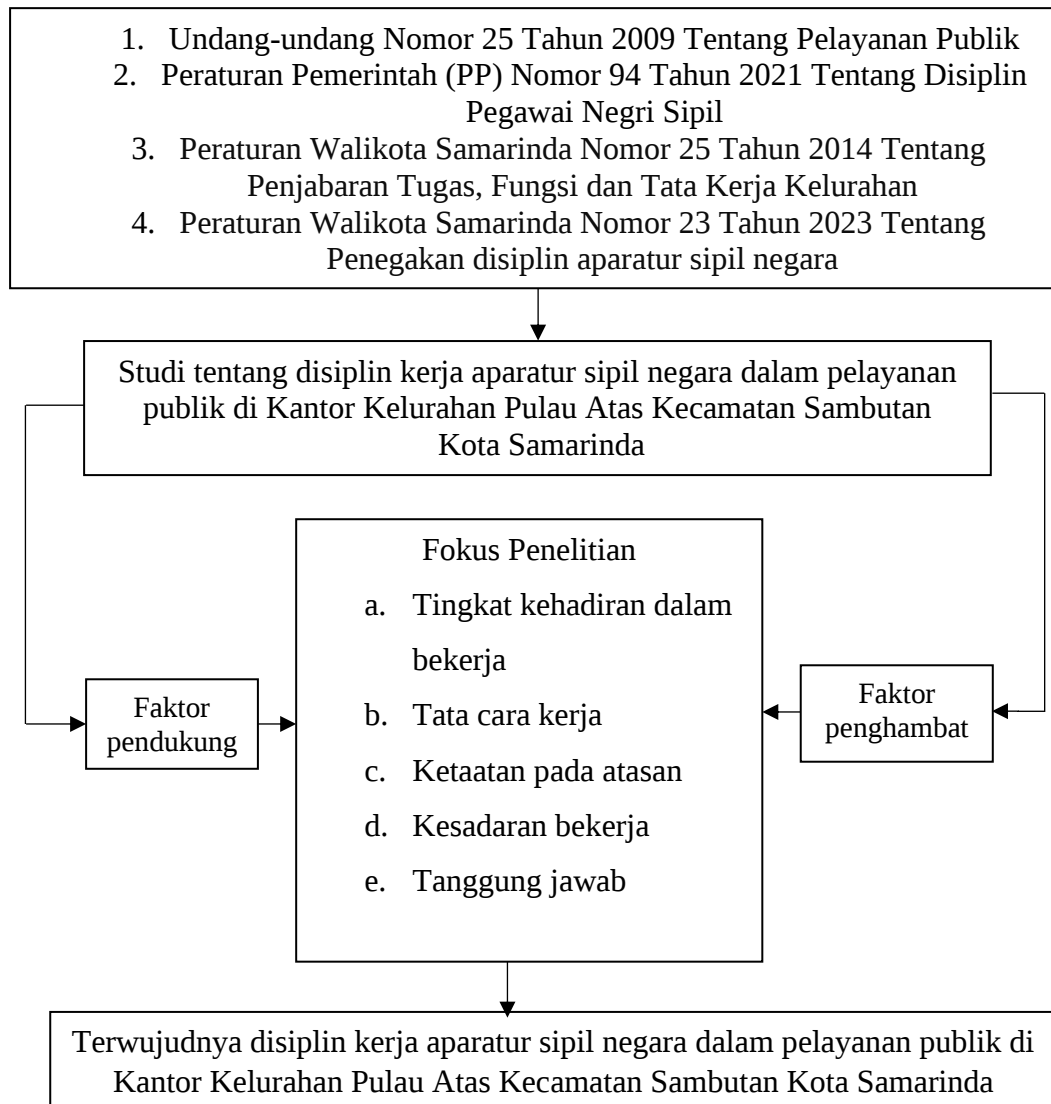
dengan efisien. Ketika para pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun akan optimal.

Menurut Ibrahim (2018:45) “Kerangka konsep adalah gambaran atau bangunan utuh suatu penelitian, dan merupakan perpaduan dari berbagai aspek, mulai dari permasalahan, aspek-aspek terkait yang hendak diteliti, hingga kemungkinan-kemungkinan lain yang ingin dihasilkan dari keseluruhan proses penelitian”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:117) mengatakan bahwa “Kerangka berfikir merupakan penelitian yang menunjukkan keterkaitan yang bersidat pengaruh antara variable tindakan (*independen*) dengan hasil yang akan ditingkatkan (*variable idependen*)”.

Berdasarkan konsep dan teori menurut ahli di atas, kita dapat merumuskan kerangka pemikiran mengenai disiplin kerja aparatur sipil negara terhadap pelayanan publik.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber: dibuat oleh peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jadwal Penelitian

Menurut Ibrahim (2018:158) “Rencana jadwal memuat rencana waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian, dari sejak menyiapkan proposal, seminar proposal, menyiapkan instrumen, mengumpulkan data, menganalisi, menulis laporan, sidang/ujian skripsi, perbaikan pasca sidang hingga penyerahan laporan”. Selanjutnya menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) mengatakan “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun dimana penelitian dilakukan”.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa jadwal penelitian adalah suatu rangkaian kegiatan yang disusun secara sistematis dan terstruktur guna memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian yang memuat waktu pelaksanaan penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Jadwal Penelitian					
		Tahun 2023-2025					
		Ags	Nov	Jan	Ags	Feb	Feb
1	Observasi	15-30					
2	Pengajuan Judul		20				
3	Penyusunan Proposal			10			
4	Melaksanakan Penelitian Lapangan				19		
5	Melaksanakan Seminar Hasil					13	
6	Melaksanakan Ujian Komprehensif						25

Keterangan :

1. Observasi di laksanakan pada tanggal 15 sampai tanggal 30 bulan Agustus 2023 pada saat Kuliah Kerja Nyata.
2. Pengajuan Judul pada tanggal 20 bulan November 2023.
3. Penyusunan Proposal pada tanggal 10 bulan Januari 2024.
4. Melaksanakan Penelitian Lapangan pada tanggal 19 Agustus 2024.
5. Melaksanakan Seminar Hasil pada tanggal 13 Februari 2025
6. Melaksanakan Ujian Komprehensif pada tanggal 25 Februari 2025

3.2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau menggali informasi dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau kondisi yang alamiah.

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2014:22) “Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menekankan pada kualitas atau aspek terpenting dari suatu barang atau jasa. Aspek terpenting tersebut bisa berupa kejadian, fenomena, atau gejala sosial, di mana yang penting adalah makna yang terkandung di dalamnya”. Makna tersebut dapat menjadi pembelajaran berharga untuk pengembangan konsep dan teori.

Menurut Sugiyono (2017:9) “Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang berfokus pada kondisi yang alamiah, berbeda dengan eksperimen”. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi triangulasi. Analisis data dilakukan secara induktif, dan penelitian ini lebih menekankan pada makna

daripada generalisasi. Metode-metode seperti fokus group, wawancara mendalam, dan observasi aktif digunakan dalam pengumpulan data.

Berdasarkan definisi yang disebutkan, penelitian ini memenuhi kriteria penelitian kualitatif. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis disiplin kerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan investigasi dengan mengumpulkan data melalui interaksi langsung, wawancara, dan pengambilan gambar di lokasi penelitian. Dengan demikian, penelitian ini sesuai dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti melalui interaksi langsung dan observasi.

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian seringkali dimulai dengan menentukan lokasi penelitian, yaitu tempat di mana penelitian akan dilaksanakan. Keputusan mengenai lokasi penelitian menjadi langkah awal yang krusial bagi peneliti.

Menurut Sugiyono (2020:292) “Lokasi penelitian adalah tempat di mana situasi sosial yang akan diteliti berada, seperti di sekolah, perusahaan, lembaga pemerintahan, jalan, rumah, dan sebagainya”.

Dengan demikian adapun Lokasi Penelitian Di Kantor Kelurahan Pulau Atas, Kecamatan Sambutan, Kabupaten/Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jln. Olah Bebaya Rt. 02 Pulau Atas.

3.4. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional ini merangkum pemahaman peneliti tentang topik

yang akan diteliti, serta bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan interpretasi yang mungkin timbul terkait dengan penggunaan istilah-istilah dalam judul penelitian. Menurut Dedy Mulyadi (2015:1) “Konsep adalah representasi abstrak yang menggambarkan karakteristik umum dari suatu kelompok objek, peristiwa, atau fenomena”. Sementara itu, Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2017:18) menjelaskan bahwa “Definisi konsep bisa disamakan dengan definisi yang ditemukan dalam kamus (*Dictionary Definition*), yang mudah dipahami”.

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh para ahli di atas, definisi konsepsional merupakan gambaran yang dibentuk oleh peneliti tentang subjek penelitian terhadap fenomena atau kejadian yang akan diteliti. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian yang berjudul Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, definisi konsepsionalnya adalah pemahaman tentang disiplin kerja dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat di Kantor Kelurahan Pulau Atas, termasuk faktor-faktor yang mendukung dan menghambat aparat dalam menjalankan aturan yang ada.

3.5. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:27) “Fokus penelitian adalah penentuan batasan masalah yang dilakukan oleh peneliti karena keterbatasan sumber daya seperti tenaga, dana, dan waktu”. Dengan memfokuskan penelitian, peneliti tidak akan menginvestigasi seluruh aspek yang ada dalam suatu objek atau situasi sosial tertentu, melainkan akan menentukan area yang spesifik untuk diteliti.

Berdasarkan beberapa teori tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa fokus penelitian merupakan pokok utama dalam sebuah penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian kualitatif.

Dalam konteks penelitian ini, fokusnya adalah:

1. Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda
 - a. Tingkat kehadiran dalam bekerja
 - b. Tata cara kerja
 - c. Ketaatan pada atasan
 - d. Kesadaran bekerja
 - e. Tanggung jawab
2. Faktor penghambat Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

3.6 Sumber Data

Dalam bagian ini, peneliti akan menguraikan berbagai jenis sumber data serta tempat di mana data dapat diperoleh. Ini mencakup segala hal yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan penelitian, serta akan dipaparkan definisi-definisi dari beberapa ahli tentang sumber data.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Satori (dalam buku Ibrahim, 2018:67) “Sumber data dapat berasal dari benda, individu, atau nilai-nilai, serta pihak yang dianggap memiliki pengetahuan tentang situasi sosial dalam objek materi penelitian (sumber informasi)”. Selanjutnya menurut Kaelan (dalam buku

Ibrahim 2018:67) “Sumber data terdiri dari narasumber, informan, partisipan, teman, dan ahli dalam konteks penelitian”.

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa sumber data mencakup semua bentuk informasi, fakta, dan realitas yang terkait dengan objek penelitian atau yang sedang dianalisis. Jenis sumber data dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder.

3.6.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2020:104) “Sumber data primer merujuk kepada data yang dikumpulkan secara langsung dalam proses pengumpulan data”. Dalam Sugiyono (2015:368) menjelaskan bahwa “*Purposive Sampling* adalah teknik pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu, seperti pengetahuan yang dimiliki oleh individu tentang topik penelitian”.

Teknik yang digunakan dalam penentuan informasi dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan *Accidental Sampling* yang merupakan teknik pemilihan sampel dari individu yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti di lapangan saat melakukan penelitian. Penerapan teknik ini memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi *key informant* dan *informant*.

Adapun *Key informant* dan *Informant* dalam penelitian ini yang dimaksudkan untuk dapat menarik sebanyak-banyaknya informasi mengenai Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, yaitu sebagai berikut:

- a. *Key informant* dalam penelitian ini yaitu Lurah Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Bapak Gunawan, S.H.
- b. *Informant* yang terdiri dari:
 - 1. Ibu Sri Mulyani, S.H Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat
 - 2. Ibu Hikma Saumantini Wakil Seksi Pengelolaan Lingkungan
 - 3. Bapak Raden Selamat, S.E Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup
 - 4. Bapak Siful Anwar Ketua Rt 002 Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan
 - 5. Bapak Abdul Majid Ketua Rt 001 Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan
 - 6. Bapak Hanafi Tri Warga Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan.

3.6.2 Data Skunder

Data sekunder merujuk kepada informasi yang diperoleh dari sumber-sumber seperti jurnal, artikel, dan buku ilmiah yang secara signifikan terkait dengan disiplin kerja aparat dalam pelayanan publik di kantor kelurahan pulau atas kecamatan sambutan Kota Samarinda.

Adapun data sekunder yang relevan dengan penelitian ini meliputi:

- a. Profil kelurahan pulau atas, kecamatan sambutan
- b. Buku-buku akademis
- c. Literatur lainnya seperti jurnal, artikel, dan dokumen.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:296) “Tahap pengumpulan data merupakan langkah yang sangat krusial dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data”.

Tanpa pengetahuan tentang berbagai teknik pengumpulan data, peneliti mungkin tidak akan mampu memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Secara umum, terdapat empat jenis teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan kombinasi atau triangulasi.

1. Observasi

Ini adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan observasi yang seksama dan detail terhadap situasi di lapangan yang sedang diteliti. Metode ini digunakan untuk mencatat data-data primer yang berkaitan dengan disiplin kerja aparat dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Pulau Atas, Kecamatan Sambutan.

2. Wawancara

Ini merupakan suatu proses mendapatkan informasi untuk keperluan penelitian dengan berinteraksi langsung dan melakukan tanya jawab kepada *key informant* dan *informant*. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data melalui wawancara, di mana peneliti mengacu pada indikator yang telah ditetapkan.

3. Dokumentasi

Ini adalah catatan dari kejadian yang sudah terjadi. Pengumpulan data menggunakan dokumen sebagai sumber informasi, seperti foto atau gambar, dapat digunakan untuk memverifikasi keakuratan data dan merupakan elemen kunci

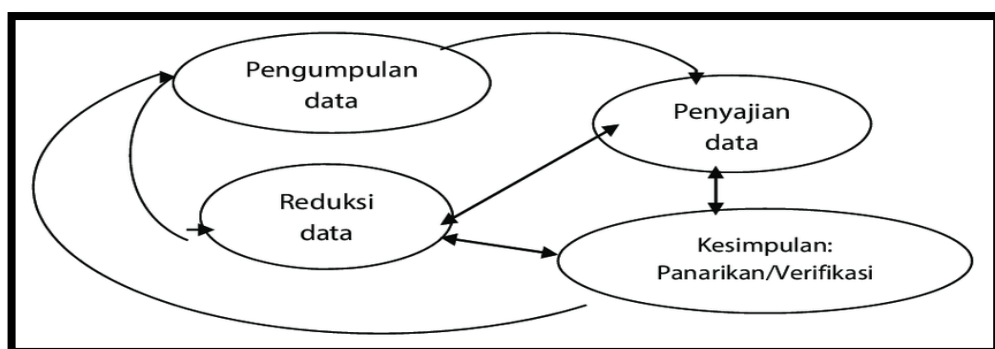
dalam penelitian. Dokumen-dokumen ini terkait secara langsung maupun tidak langsung dengan disiplin kerja aparat dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Pulau Atas, Kecamatan Sambutan.

3.8 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:131) “Analisis data adalah proses sistematis dalam mencari, menyusun, dan mengorganisir data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi”. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, pemecahan data menjadi unit-unit, penyusunan sintesis, pembentukan pola, pemilihan elemen yang relevan, serta pembuatan kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun pihak lain yang terlibat

Penelitian ini menerapkan Model Analisis Interaktif (*Interactive Model of Analysis*) sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017:134) “Menyatakan bahwa proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, dengan memastikan data telah terpenuhi secara menyeluruh”.

Gambar 3.1
Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017:134)

Berikut adalah metode analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017:134) :

1. Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, observasi, atau kombinasi dari ketiganya, yang dikenal sebagai triangulasi. Pada tahap awal penelitian, peneliti mencatat semua yang dilihat atau didengar, melakukan penyelidikan umum tentang situasi sosial dan objek yang diteliti. Ini memastikan bahwa peneliti memperoleh beragam data yang kaya dan mendalam.

2. Reduksi Data

Reduksi data bermanfaat untuk memastikan bahwa data yang disajikan memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data tambahan serta mencarinya jika diperlukan. Proses reduksi data melibatkan merangkum, memilih, dan memilah hal-hal yang paling relevan dan signifikan.

3. Penyajian Data

Selanjutnya adalah menampilkan data setelah direduksi. Menampilkan data melalui deskripsi singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur, dan serupa lainnya agar dapat digunakan untuk menyajikan data. Dengan menampilkan data maka menjadi lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan juga dapat digunakan untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan dengan apa yang telah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam konteks penelitian kualitatif, hasil baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya disebut sebagai kesimpulan. Kesimpulan bisa berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, teori, atau deskripsi yang menggambarkan suatu objek yang sebelumnya tidak terlalu jelas atau dimengerti, namun menjadi lebih terang setelah dilakukan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, peneliti menguraikan tentang data dan temuan yang di peroleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Uraian ini terdiri dari paparan data yang berkaitan dengan objek penelitian.

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian, untuk mengetahui kondisi yang diteliti merupakan hal yang sangat penting terlebih dahulu diketahui oleh peneliti, gambaran umum terkait Pemerintah Kelurahan Pulau Atas di Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, terletak di utara kota dengan topografi berbukit dan dikelilingi oleh sungai-sungai kecil. Populasi kelurahan ini cukup padat dan terdiri dari berbagai suku, termasuk Dayak dan Banjar, dengan kegiatan ekonomi utama di sektor pertanian, perdagangan, dan usaha kecil menengah. Infrastruktur transportasi mencakup akses kendaraan pribadi dan angkutan umum, sementara fasilitas umum seperti sekolah dan pusat kesehatan tersedia. Kehidupan sosial masyarakat yang akrab ditandai dengan berbagai kegiatan budaya dan tradisi lokal, serta upaya menjaga lingkungan dengan program kebersihan dan penghijauan. Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan adalah:

Tabel 4.1 Batas Wilayah Kelurahan Pulau Atas

No	Wilayah	Berbatasan Dengan
1	Utara	Kelurahan Sambutan
2	Timur	Kelurahan Makroman, Kelurahan Sindang Sari dan Desa Sungai Meriam
3	Selatan	Sungai Mahakam
4	Barat	Kelurahan Sungai Kapih

Sumber data: Profil Kelurahan Pulau Atas, 2024

Pulau Atas merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur yang berada di Provinsi Kalimantan Timur. Secara geografis, Kelurahan Pulau Atas terletak di Sekitar 117.0800° E Bujur Timur dan Sekitar 117.0800° E Lintang Utara. Luas wilayah administrasi Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda 29,59 km². Dan jumlah populasi atau jumlah penduduk pada Kelurahan Pulau Atas sekitar 3.665 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 121,90 jiwa per km². Data ini mencerminkan luas total wilayah kelurahan yang meliputi area permukiman, ruang terbuka hijau, dan lahan lainnya.

4.1.1 Keadaan Kependudukan

Penduduk merujuk kepada sekelompok orang yang tinggal di suatu wilayah geografi. Penduduk dapat didefinisikan lebih lanjut sebagai individu-individu yang tinggal dan menetap di suatu tempat untuk jangka waktu tertentu, baik secara sementara maupun permanen. Berikut ini adalah jumlah penduduk Kelurahan Pulau Atas, Kecamatan Sambutan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang peneliti peroleh berdasarkan data monografis Kelurahan Pulau Atas:

Tabel 4.2. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)
1	Laki-laki	1.890
2	Perempuan	1.775
Jumlah		3.665

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Dari tabel diatas dapat dilihat dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 1.890 jiwa, perempuan sebanyak 1.775 jiwa, dari semua jumlah keseluruhan di Kelurahan Pulau Atas yaitu sebanyak 3.665 jiwa.

Kemudian peneliti akan menyajikan data tentang jumlah penduduk Kelurahan Pulau Atas berdasarkan mata pencaharian. sebagaimana pengkajian tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3. Jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian

1	Karyawan a) Pegawai Negri Sipil b) ABRI c) Swasta	± 26 Orang - 325 Orang
2	Wiraswasta/Pedagang	75 Orang
3	Tani	121 Orang
4	Tukang	33 Orang
5	Buruh Tani	21 Orang
6	Pensiunan	10 Orang
7	Nelayan	53 Orang
8	Pemulung	-
9	Jasa	48 Orang
Jumlah		712 Orang

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Berdasarkan pemaparan tabel diatas, jumlah penduduk Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan berdasarkan mata pencariannya dapat disimpulkan bahwa memiliki beranekaragam pekerjaan dengan jumlah serta keseluruhan sebanyak 712 Orang.

Selanjutnya peneliti menyajikan data mengenai jumlah penduduk Kelurahan Pulau Atas, Kecamatan Sambutan berdasarkan tingkat pendidikan yang telah atau sudah ditempuh. Data ini memberikan informasi tentang distribusi penduduk kelurahan dalam berbagai jenjang pendidikan, mulai dari belum sekolah hingga pendidikan tinggi. Jumlah penduduk Kelurahan Pulau Atas berdasarkan Pendidikan, sebagai berikut :

Tabel 4.4. Jumlah penduduk berdasarkan pendidikan

1	Taman kanak – kanak	± 58 Orang
2	Sekolah Dasar	578 Orang
3	Sekolah Menengah Pertama	778 Orang
4	Sekolah Menengah Atas	650 Orang
5	Sarjana	± 67 Orang
6	Pascasarjana	5 Orang
Jumlah		2.136 Orang

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas penduduk Kelurahan Pulau Atas berada pada jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas. Penduduk dengan Pascasarjana sangat sedikit, dan total penduduk yang tercatat adalah 2.136 Orang. Kemudian peneliti akan menyajikan data tentang jumlah penduduk Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan berdasarkan agama atau kepercayaan yang dianut. sebagaimana pengkajiannya tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jumlah penduduk menurut agama yang dianut

No	Agama	Jumlah Penganut
1	Islam	3.252 Orang
2	Kristen	123 Orang
3	Khatolik	100 Orang
4	Hindu	-
5	Budha	-

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Berdasarkan agama, jumlah penduduk Kelurahan Pulau Atas mayoritas beragama Islam dengan jumlah 3.252 Orang, Keristen sebanyak 123 Orang, dan Khatolik sebanyak 100 Orang.

Adapun Sektor pertanian, perkebunan, peternakan, dan perikanan memainkan peran penting dalam struktur sosial-ekonomi Kelurahan Pulau Atas, dengan sebagian besar penduduknya terlibat dalam sektor-sektor ini sebagai mata pencaharian utama, yang mencerminkan distribusi tenaga kerja dan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Berikut tabel pemilikan sektor pertanian, perkebunan, peternakan dan perikanan Kelurahan Pulau Atas:

Tabel 4.6. Pemilikan Sektor Pertanian, Perkebunan, Peternakan Dan Perikanan

1	Pertanian	163 Orang
2	Perkebunan	69 Orang
3	Peternakan	-
4	Perikanan	25 Orang

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Tabel diatas menggambarkan distribusi tenaga kerja yang terlibat dalam sektor-sektor pertanian, perkebunan, peternakan, dan perikanan di Kelurahan Pulau Atas. Data ini mencerminkan peran sektor-sektor ekonomi tersebut dalam mata pencaharian masyarakat, serta memberikan gambaran mengenai komposisi

ekonomi dan sosial penduduk setempat.

Adapun yang menunjukkan distribusi pemilik industri kecil dan kerajinan di Kelurahan Pulau Atas. Data ini menggambarkan peran sektor industri kecil dan kerajinan dalam perekonomian lokal serta kontribusinya terhadap penyediaan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berikut tabel pemilik industri kecil/kerajinan:

Tabel 4.7 Pemilik industri kecil/kerajinan

1	Pemilik Usaha Kerajinan	13 Orang
2	Usaha Industri Rumah Tangga	18 Orang
3	Pemilik Usaha Industri Kecil	62 Orang
4	Buruh Industri Kecil/Kerajinan/Rumah Tangga	15 Orang

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa usaha industri kecil dan kerajinan memberikan dampak signifikan pada sektor ekonomi di kelurahan ini, dengan sejumlah penduduk terlibat sebagai pemilik usaha maupun buruh, yang menunjukkan pentingnya sektor ini dalam menyokong perekonomian lokal.

Kemudian peneliti akan menyajikan data tentang Pemilik industri besar/sedang Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Pemilik industri besar/sedang

1	Jumlah Pemilik Usaha Industri Besar	23 Orang
2	Jumlah Pemilik Usaha Industri Sedang	7 Orang
3	Jumlah Buruh Industri	1.325 Orang

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Angka yang tercatat menunjukkan bahwa industri besar memiliki peran dominan dalam menyerap tenaga kerja, sementara industri sedang juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian daerah, baik melalui penciptaan lapangan kerja maupun sebagai sumber pendapatan bagi

masyarakat.

Kemudian untuk mendukung kualitas hidup dan mobilitas masyarakat, kondisi infrastruktur di Kelurahan Pulau Atas sangat berperan penting. Tabel berikut ini menggambarkan berbagai aspek infrastruktur yang ada, termasuk prasarana kesehatan, pendidikan, ibadah, dan prasarana umum, yang memberikan gambaran mengenai kesiapan dan kemampuan kelurahan dalam melayani kebutuhan penduduknya. Berikut ini adalah kondisi infrastruktur dari Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda:

Tabel 4.9 Kondisi Infrastruktur

1. Prasarana Kesehatan	
Rumah Sakit	-
Puskesmas	-
Puskesmas pembantu	1
Posyandu	8
Apotek	1
2. Prasarana Ibadah	
Masjid	4
Mushola	5
Gereja	-
Kleteng	1
3. Prasarana Pendidikan	
TK	3
SD	2
SMP	1
SMA	-
4. Prasarana Umum	
Olahraga	8
Kesenian/Budaya	-
Balai pertemuan	-
Lainnya	-

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Berdasarkan tabel di atas Kelurahan Pulau Atas memiliki infrastruktur yang cukup memadai, dengan prasarana kesehatan seperti Puskesmas dan klinik,

prasarana ibadah yang mencakup 4 masjid dan 5 mushola, prasarana pendidikan yang terdiri dari 3 TK, 2 SD, dan 1 SMP, serta prasarana umum berupa 8 fasilitas yang mendukung mobilitas dan kualitas hidup masyarakat, pemerataan akses di daerah terpencil masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan, serta memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses fasilitas-fasilitas tersebut dengan mudah dan merata.

4.1.2 Sejarah Singkat Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan

Kelurahan Pulau Atas di Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, terbentuk pada Tahun 2001 dengan dasar hukum pembentukan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 01 Tahun 2001 Tentang Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Dalam Wilayah Kota Samarinda. Penetapan ini mengikuti pembentukan dan pemekaran wilayah administratif di Kota Samarinda, yang merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan dan pengelolaan daerah. Kelurahan Pulau Atas merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Sambutan. Pemekaran ini dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efektivitas administrasi dan pelayanan publik di kawasan tersebut. Dengan pemekaran ini, wilayah administratif menjadi lebih terkelola dengan baik, memungkinkan adanya peningkatan layanan dan program-program yang lebih sesuai dengan kebutuhan lokal di Kelurahan Pulau Atas.

Secara khusus peneliti melakukan penelitian dengan judul yang peneliti sajikan terkait “Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” dalam hal ini di kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan.

Sehubungan dengan penelitian ini, maka yang harus diketahui adalah gambaran subyek penelitian berdasarkan profil Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan 2024.

Berdasarkan Profil Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan, 2024 Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan sebagai unit administratif yang penting dalam menyediakan layanan publik, mendukung pembangunan lokal, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Lurah pertama Kelurahan Pulau Atas adalah Bapak H. Abdul Gani. Beliau menjabat sebagai Lurah Pulau Atas sejak kelurahan Pulau Atas dibentuk pada Tahun 2001. Selanjutnya ada beberapa deretan nama Lurah Kelurahan Pulau Atas dari masing-masing periode yaitu:

Tabel 4.10 Nama Lurah Kelurahan Pulau Atas dari masing-masing periode

No	Nama	Periode
1	Bapak H. Mursidin	2005-2010
2	Bapak H. Aminuddin	2010-2015
3	Bapak H. Syahrul	2015-2020
4	Bapak Ahmad	2020-2023
5	Bapak Gunawan, SH	2023-Sekarang

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

Bapak Gunawan, SH menjabat sebagai Lurah Kelurahan Pulau Atas saat ini, sejak pelantikannya pada 27 April 2023. Sebagai Lurah saat ini, Bapak Gunawan, SH, menghadapi tantangan dalam melanjutkan program-program yang telah ada serta merespons kebutuhan baru dari masyarakat. Fokus beliau mencakup peningkatan pelayanan publik, pengelolaan lingkungan, dan pengembangan program-program sosial dan ekonomi. Kantor Kelurahan Pulau

Atas terletak di jalan Olah Bebaya Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Rt 02.

Masing-masing staf di Kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki peran dan tanggung jawab spesifik yang mendukung administrasi dan pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya. Pembagian tugas ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap aspek administrasi dan pelayanan di Kelurahan Pulau Atas dikelola secara efisien, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memastikan keberhasilan berbagai program yang dilaksanakan.

4.1.3 Visi Dan Misi Kantor Kelurahan Pulau Atas

1) Visi

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

Adapun Visi Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan yaitu:

"Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat "

2) Misi

Misi merupakan sesuatu yang diemban atau dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan untuk mencapai Visi yang telah ditetapkan agar tujuan dapat terlaksanakan dan berhasil dengan baik sesuai dengan harapan. Maka dapat dirumuskan Misi sebagai berikut:

1. Menyediakan informasi publik yang akuntabel
2. Membangun dan mengembangkan sistem pelayanan informasi publik

3. Meningkatkan kualitas SDM pengelola layanan informasi publik
4. Meningkatkan sinergitas antara pemangku kepentingan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik

4.1.4 Tugas, Wewenang dan Kewajiban Kantor Kelurahan Pulau Atas

Tugas, wewenang dan kewajiban ini menunjukkan peran penting kelurahan dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU No. 14 Tahun 2008).

1) Kantor Kelurahan Pulau Atas Bertugas:

- a. Membantu PPID dalam Tanggung Jawabnya: Menunjukkan dukungan administratif dan operasional kepada PPID untuk melaksanakan tanggung jawab dalam pengelolaan informasi publik.
- b. Melaksanakan Kebijakan Teknis: Mengimplementasikan kebijakan yang telah ditetapkan oleh PPID mengenai layanan informasi publik.
- c. Pengelolaan Informasi Publik: Melakukan konsolidasi dalam hal penyimpanan, pendokumentasian, dan penyediaan informasi publik.
- d. Pengumpulan Dokumen: Mengumpulkan dokumen informasi publik dari petugas pelayanan informasi di badan publik.
- e. Verifikasi Dokumen: Membantu PPID dalam proses verifikasi dokumen informasi publik untuk memastikan keakuratan dan kepatuhan.
- f. Pengelolaan Daftar Informasi Publik: Membantu dalam pembuatan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pemutakhiran daftar informasi publik.

- g. Aksesibilitas Layanan: Menjamin ketersediaan dan kemudahan akses layanan informasi publik bagi masyarakat.

2) Kantor Kelurahan Pulau Atas Berwenang:

- a. Meminta Dokumen: Memiliki wewenang untuk meminta dokumen informasi publik dari petugas pelayanan informasi di badan publik.
- b. Klarifikasi: Dapat meminta klarifikasi dari petugas pelayanan informasi mengenai informasi publik yang disediakan.
- c. Penugasan: Memiliki wewenang untuk menugaskan petugas pelayanan informasi dalam mempersiapkan dokumen atau memberikan pertimbangan terkait dengan pengecualian atau penolakan informasi publik.

3) Kantor Kelurahan Pulau Atas Berkewajiban:

- a. Pelayanan Administrasi Kependudukan Melayani administrasi kependudukan seperti pembuatan dan perubahan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen penting lainnya.
- b. Penyelenggaraan Pembangunan Menyelenggarakan program-program pembangunan lokal sesuai dengan rencana pembangunan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah, termasuk pembangunan fisik dan non-fisik.
- c. Pelaksanaan Program Pemerintah Mengimplementasikan program dan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, dan ekonomi di tingkat kelurahan.

- d. Pengelolaan Keuangan Kelurahan Mengelola anggaran kelurahan dengan transparan dan akuntabel, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan penggunaan anggaran.
- e. Pelayanan Masyarakat Memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk penyuluhan, bantuan sosial, dan penyelesaian masalah-masalah lokal.
- f. Pengaturan dan Pengawasan Lingkungan Mengatur dan mengawasi aspek lingkungan hidup di kelurahan, termasuk kebersihan, pengelolaan sampah, dan penataan lingkungan.
- g. Penyusunan Laporan Kinerja Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja tahunan atau sesuai ketentuan kepada pihak kecamatan dan pemerintah daerah mengenai pencapaian program dan kegiatan kelurahan.
- h. Koordinasi dan Kerjasama Berkoordinasi dengan berbagai pihak, termasuk kecamatan, dinas-dinas terkait, dan organisasi masyarakat, untuk mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan masyarakat.
- i. Penanganan Aduan dan Pengaduan Menangani aduan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dan masalah-masalah yang dihadapi di tingkat kelurahan.
- j. Pendidikan dan Pelatihan Menyelenggarakan atau memfasilitasi pelatihan dan pendidikan bagi aparatur kelurahan dan masyarakat untuk meningkatkan kapasitas dan pengetahuan.

4.1.5 Keadaan Sumber Daya Manusia

Berikut ini peneliti akan sajikan data keadaan sumber daya manusia aparatur Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda menurut tingkat pendidikan umum dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Aparatur Kelurahan Pulau Atas

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Gunawan, SH	Lurah	S-1
2	Sapri, SE	Sekretaris	S-1
3	Rasmini	Bendahara	D3
4	Hj. Samlah	Bendahara Barang	SMA
5	Elfiyyah, SE	Pengelola Kepegawaian	S-1
6	Rusdiana	Administrasi IMIM	D3
7	Irwan Sarbini, SE	Kasi Pemerintahan Dan Trantib	S-1
8	Sri Mulyani, SH	Kasi Pemberdayaan Dan Kesejahteraan Masyarakat	S-1
9	Raden Salamet, SE	Kasi Ekonomi Pembangunan Dan LH	S-1
10	Muhhamad Radiansyah	Pengadministrasian Umum	SMA
11	Hikmah Saumantini	Pengelola Lingkungan	SMA

Sumber Data: Pemerintah Kelurahan Pulau Atas (2024)

4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan membahas hasil-hail penelitian yang telah diperoleh dari lapangan mengenai Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan. Pelaksanaan penelitian dalam rangka pengumpulan data yang dilakukan dengan Teknik observasi dan wawancara langsung dilokasi penelitian.

Berikut uraian hasil penelitian di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Adapun indikator yang diteliti adalah sebagai berikut.

4.2.1 Disiplin Kerja

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan indikator disiplin kerja sebagai fokus penelitian sebagaimana telah dijelaskan pada metode penelitian. Indikator disiplin kerja merupakan upaya yang dilakukan oleh para karyawan untuk menyelesaikan tugas dan kewajiban mereka tepat waktu, serta patuh terhadap peraturan dan norma sosial yang telah ditetapkan oleh instansi. Adapun indikator yang peneliti gunakan ialah menurut Agustini (2019:104), batasan dalam indikator disiplin kerja ini meliputi tingkat kehadiran, tata cara kerja, ketaatan pada atasan, kesadaran bekerja, Tanggung Jawab, Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat. Hasil wawancara yang peneliti lakukan tersaji secara deskriptif berikut ini:

4.2.1.1 Tingkat Kehadiran

Tingkat kehadiran merupakan jumlah kehadiran karyawan untuk melakukan aktivitas kerja di suatu instansi pemerintahan atau perusahaan yang ditandai dengan tingkat ketidakhadiran karyawan yang rendah. Secara keseluruhan, tingkat kehadiran adalah metrik penting yang mencerminkan komitmen karyawan terhadap pekerjaan mereka dan mempengaruhi produktivitas serta efisiensi organisasi. Mengelola dan meningkatkan tingkat kehadiran karyawan adalah bagian integral dari manajemen sumber daya manusia yang efektif. Untuk mendapatkan jawaban yang tepat dalam penelitian, peneliti memberikan beberapa pertanyaan terkait tingkat kehadiran. Menurut Bapak/Ibu

apakah Kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki aturan atau ketentuan jam kerja ?, serta apakah Aparatur Sipil Negara Kelurahan Pulau Atas mematuhi aturan atau ketentuan tentang jam kerja tersebut ?. Dan bagaimana tingkat kehadiran Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kantor Kelurahan Pulau Atas Tersebut ?.

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara dengan Bapak Gunawan, S.H. Selaku Lurah Kelurahan Pulau Atas (*Key Informant*) kepada peneliti menjelaskan sebagai berikut:

"Peraturan mengenai jam kerja sudah diatur dalam peraturan pemerintah untuk kehadiran ASN, yang selama ini diterapkan melalui sistem absensi elektronik. Jam kerja normal adalah dari pukul 08:00 hingga 16:00, kecuali pada hari Jumat, untuk memberi waktu sholat Jumat di mana jam kerja berakhir pada pukul 15:00. Di Kantor Kelurahan Pulau Atas, staf di sini umumnya mematuhi aturan jam kerja ini. Namun, masih ada beberapa staf yang melanggar ketentuan tersebut. Tingkat kehadiran staf di Kelurahan saat ini masih dianggap kurang. Lurah telah mengambil langkah dengan memberikan teguran keras sesuai dengan aturan dan sanksi yang berlaku, agar ASN di Kantor Kelurahan Pulau Atas lebih disiplin dalam mematuhi jam kerja." (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sri Mulyani, S.H selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Dan Pemberdayaan Masyarakat kantor Kelurahan Pulau Atas (*Informant*) yang berkenaan memberikan informasi sebagai berikut:

"Ketentuan mengenai jam kerja di Kantor Kelurahan Pulau Atas diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2022 tentang Ketentuan Hari Kerja dan Jam Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah. Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan umumnya mematuhi peraturan yang berlaku, meskipun terdapat beberapa yang kurang mematuhi ketentuan tersebut. Sebagai ASN, mereka wajib mematuhi peraturan ini karena berkaitan dengan tunjangan kinerja. Staf yang tidak mematuhi ketentuan jam kerja akan mendapatkan teguran sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk staf yang tidak memberikan keterangan atau sering tidak hadir, dengan jumlah ketidakhadiran melebihi 60 hari dalam setahun, akan dikenakan teguran bertahap yang berupa

teguran lisan, tertulis, surat peringatan, dan tindakan disiplin lebih lanjut.”
(Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Ibu Hikmah Saumantini selaku wakil seksi pengelola lingkungan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

"Ketentuan mengenai jam kerja untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) telah diatur dalam peraturan yang berlaku, dan pelaksanaannya di Kantor Kelurahan Pulau Atas sangat bergantung pada kesadaran pribadi masing-masing Staf untuk mengikuti aturan yang tercantum dalam Peraturan Walikota (Perwali). Secara umum, semua pegawai di sini mematuhi peraturan yang ada, namun implementasinya terkadang tergantung pada situasi pribadi masing-masing. Terdapat kalanya, karena kepentingan mendesak, ada yang terlambat datang atau pulang lebih awal, dan mungkin ada pelanggaran terhadap aturan. Memang tidak semua instansi pemerintahan dapat sepenuhnya mematuhi setiap aturan secara 100%, tetapi prinsipnya, para staf memahami dan mengetahui peraturan yang berlaku. Di Kantor Kelurahan Pulau Atas, meskipun tingkat kehadiran umumnya sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan, setiap staf tetap memiliki tanggung jawab pribadi. Staf Kelurahan juga sering kali bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan." (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Raden Selamat, S.E selaku Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan Dan Lingkungan Hidup (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Di Kelurahan Pulau Atas, ketentuan mengenai jam kerja diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali). Aparatur Sipil Negara (ASN) umumnya mematuhi peraturan yang berlaku, meskipun terdapat beberapa staf yang melanggar. Apabila ada staf yang melanggar aturan jam kerja, mereka akan dikenakan sanksi. Misalnya, jika seorang staf terlambat selama satu menit, akan dikenakan pemotongan sebesar 2% dari total kehadirannya. Penilaian kehadiran dilakukan melalui aplikasi sistem yang disebut Beaplikasi serta dicatat melalui absensi berbasis pemindaian wajah. Secara keseluruhan, tingkat kehadiran di Kelurahan Pulau Atas mencapai sekitar 95%, Meskipun terdapat aturan yang jelas, tetap ada beberapa kekurangan di kantor Kelurahan ini.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

4.2.1.2 Tata Cara Kerja

Tata cara kerja adalah serangkaian aturan, prosedur, dan ketentuan yang dirancang untuk memastikan bahwa seluruh anggota organisasi menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan cara yang konsisten, efisien, dan sesuai dengan tujuan organisasi. Tata cara kerja merujuk pada pedoman dan prosedur yang mengatur bagaimana pekerjaan dilakukan di dalam sebuah organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan standar operasional yang jelas, meminimalisir kesalahan, meningkatkan produktivitas, dan memastikan bahwa semua anggota organisasi bekerja dalam arah yang sama untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mendapatkan jawaban yang tepat dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan. Menurut Bapak/Ibu apakah di Kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki aturan tentang pedoman layanan (SOP) ?, menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas benar-benar taat dalam mengikuti aturan tentang Pedoman layanan (SOP) ?, dan menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kepatuhan Aparatur Sipil Negara terhadap aturan tentang pedoman layanan (SOP) ?.

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara dengan Bapak Gunawan, S.H. Selaku Lurah Kelurahan Pulau Atas (*Key Informant*) kepada peneliti menjelaskan sebagai berikut:

“Dalam menjalankan pedoman tersebut, Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan harus mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan, karena mereka telah lama menerapkan SOP ini. Tingkat kepatuhan terhadap pedoman layanan oleh para staf di Kantor Kelurahan dianggap cukup baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sri Mulyani, S.H selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Dan Pemberdayaan Masyarakat kantor Kelurahan Pulau Atas (*Informant*) yang berkenaan memberikan informasi sebagai berikut:

“Ketaatan terhadap pedoman layanan ini sangat penting, karena Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mematuhi SOP tersebut. Jika pekerjaan tidak dilakukan sesuai dengan SOP, maka pengurusan persyaratan seperti pendaftaran pernikahan, pengalihan waris, atau pembuatan KTP dapat menjadi masalah. Ketidaksesuaian dengan SOP dapat berdampak negatif tidak hanya pada staf, tetapi juga pada masyarakat. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa segala urusan administrasi berjalan dengan baik, kepatuhan terhadap pedoman layanan adalah wajib dan harus diikuti dengan cermat.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Ibu Hikmah Saumantini selaku wakil seksi pengelola lingkungan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Pedoman layanan yang kami ikuti merupakan turunan dari peraturan yang ada, dan kami bekerja sesuai dengan masing-masing bagian serta mengikuti SOP yang berlaku. Meskipun demikian, para staf menghadapi beberapa tantangan karena kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM). Kepatuhan terhadap aturan mungkin belum maksimal, disebabkan oleh keterbatasan dalam teknologi informasi dan kekurangan SDM. Selain itu, para staf juga memerlukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani masyarakat dengan sikap dan perlakuan yang baik. Secara umum, tingkat kepatuhan kami terhadap pedoman layanan cukup baik, meskipun ada beberapa poin yang mungkin belum memenuhi kriteria sepenuhnya. Namun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Raden Selamat, S.E selaku Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan Dan Lingkungan Hidup (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Staf di Kantor ini mengikuti aturan yang berlaku sesuai dengan pedoman layanan (SOP) dan standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini termuat dalam Sistem Informasi Penilaian Pelayanan Publik Nasional (SIPPNN) yang diterapkan oleh Kementerian PANRB dan telah diimplementasikan

sesuai dengan pedoman layanan yang berlaku.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Saiful Anwar selaku ketua Rt 002 Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Masyarakat melihat bahwa staf di Kantor Kelurahan Pulau Atas berupaya untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan dalam SOP. Namun, terkadang sebagai masyarakat merasakan bahwa tidak semua staf selalu konsisten dalam penerapannya. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau pelatihan yang memadai terkait SOP tersebut dan tingkat kepatuhan staf terhadap SOP di Kelurahan Pulau Atas bervariasi. Beberapa staf menunjukkan tingkat kepatuhan yang baik dan memberikan layanan dengan sikap ramah dan profesional, sementara yang lainnya masih perlu peningkatan. Masyarakat berharap adanya evaluasi dan pelatihan yang lebih intensif dapat membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan ASN atau staf terhadap SOP, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih optimal.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Abdul Majid selaku ketua Rt 001 di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Adapun staf yang sangat patuh dan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi ada juga yang sering kali mengabaikan pedoman layanan, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Masyarakat berharap adanya pengawasan yang lebih ketat terhadap penerapan SOP, karena tingkat kepatuhan staf di Kantor ini masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Beberapa staf memahami pentingnya SOP dan menerapkannya dengan baik, namun masih banyak yang perlu ditingkatkan dalam hal disiplin dan kepatuhan terhadap aturan.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

Kemudian menurut Ibu Anisa selaku warga Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Beberapa ASN memang menunjukkan kepatuhan yang baik terhadap SOP, terutama dalam menangani keluhan masyarakat. Namun, masih ada staf yang tampak kurang memperhatikan pedoman ini dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, yang jelas berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Meskipun ada staf yang disiplin dan mengikuti SOP dengan baik, tetapi banyak juga yang sering kali mengabaikan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga menghambat efisiensi pelayanan. Selain itu, meskipun pedoman layanan sudah ada, sosialisasi mengenai SOP tampaknya belum maksimal. Hal ini terlihat dari beberapa staf yang masih bingung atau tidak mengerti prosedur yang seharusnya mereka ikuti, menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan dan komunikasi yang lebih efektif dari pihak manajemen.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Hanafi Tri selaku warga Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Di Kantor Kelurahan Pulau Atas, memang ada aturan mengenai pedoman layanan (SOP). Namun, tingkat kepatuhan ASN terhadap SOP ini masih jauh dari yang diharapkan. Meskipun beberapa staf berusaha mengikuti prosedur, banyak yang tampak mengabaikannya, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang Masyarakat terima. Sosialisasi mengenai SOP juga belum cukup, sehingga beberapa staf masih bingung dengan prosedur yang seharusnya mereka ikuti. Penting bagi manajemen untuk lebih tegas dalam mengawasi dan meningkatkan pemahaman tentang SOP agar pelayanan publik dapat lebih optimal.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024).

4.2.1.3 Ketaatan Pada Atasan

Ketaatan pada atasan merupakan salah satu aspek penting dalam lingkungan kerja yang produktif dan efektif. Ini mencakup mengikuti arahan dan instruksi yang diberikan oleh atasan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan mematuhi petunjuk dan keputusan atasan, kita tidak hanya menunjukkan sikap profesional dan disiplin, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan bersama. Ketaatan ini memastikan bahwa setiap langkah yang diambil selaras dengan visi dan misi organisasi, serta memfasilitasi proses kerja yang

terkoordinasi dengan baik. Dengan demikian, mengikuti arahan atasan dengan baik membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung pencapaian hasil yang optimal. Untuk mendapatkan jawaban yang tepat dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan. Menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kantor Kelurahan Pulau Atas taat pada perintah atasan ?. Menurut Bapak/Ibu apakah perintah atasan di laksanakan dengan baik dan benar ?. Dan menurut Bapak/Ibu bagaimana cara Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas menjalankan perintah atasan dengan baik dan benar ?.

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara dengan Bapak Gunawan, S.H. selaku Lurah Kelurahan Pulau Atas (*Key Informant*) kepada peneliti menjelaskan sebagai berikut:

“Selama ini, ketaatan terhadap perintah atasan telah dilaksanakan dengan baik oleh staf, dan para pegawai menjalankan mandat tersebut sesuai dengan arahan yang diberikan. Lurah secara langsung melakukan monitoring dan pengawasan untuk memastikan bahwa setiap instruksi benar-benar diimplementasikan dengan tepat. Proses pengawasan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan membantu mencegah adanya penyimpangan. Dengan adanya monitoring yang cermat dapat mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah lebih awal, memastikan efisiensi operasional, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sri Mulyani, S.H selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Dan Pemberdayaan Masyarakat kantor Kelurahan Pulau Atas (*Informant*) yang berkenaan memberikan informasi sebagai berikut:

“Mengikuti aturan atau perintah atasan adalah kewajiban yang harus dilaksanakan, dan hal ini juga berlaku bagi Aparatur Sipil Negara atau staf di Kelurahan. Ketaatan terhadap perintah atasan adalah esensial untuk mencapai tujuan kerja secara efektif. Para pegawai memastikan bahwa setiap instruksi dari atasan, seperti mewakili atasan dalam rapat atau menghadiri agenda lain saat atasan berhalangan hadir, dilaksanakan dengan baik. Selain itu, staf di Kelurahan Pulau Atas melaksanakan tugas sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang telah diberikan oleh atasan. Mengikuti perintah atasan dengan disiplin dan tepat waktu tidak hanya mendukung kelancaran operasional sehari-hari tetapi juga memastikan bahwa semua kegiatan dilakukan sesuai dengan rencana dan prioritas organisasi. Ketaatan ini membantu menciptakan koordinasi yang baik, mengurangi potensi kesalahan, dan memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Ibu Hikmah Saumantini selaku wakil seksi pengelola lingkungan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Selama ini, staf Kelurahan umumnya mematuhi perintah atasan dengan baik. Apabila terdapat ketidaktaatan, hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh cara penyampaian instruksi dari pimpinan. Kami melaksanakan perintah atasan dengan serius, meskipun terkadang staf lain mungkin tidak mengetahui atau hanya mengetahui melalui proses backup. Penilaian terhadap ketaatan tersebut kembali kepada pimpinan yang menilai kinerja pegawai. Staf Kelurahan berkomitmen untuk menyelesaikan perintah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Namun, terkadang ada keterlambatan dalam pelaksanaan tugas disebabkan oleh kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM). Meskipun demikian, para pegawai berusaha keras untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut secepat mungkin dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Ketaatan terhadap perintah atasan adalah kunci dalam menjaga kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Walaupun ada kendala seperti keterbatasan SDM yang dapat menyebabkan keterlambatan, penting untuk memastikan bahwa semua instruksi dilaksanakan dengan komitmen tinggi.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Raden Selamat, S.E selaku Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan Dan Lingkungan Hidup (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Di Kantor ini, Aparatur Sipil Negara diwajibkan untuk mematuhi perintah atasan, baik yang disampaikan secara tertulis maupun lisan. Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam sistem e-Kinerja, ketaatan terhadap perintah atasan adalah hal yang penting dan harus dilaksanakan dengan baik, terutama jika perintah tersebut bertujuan untuk kemajuan dan perkembangan kelurahan. Pelaksanaan perintah atasan biasanya dilakukan melalui surat kerja, disposisi, atau sesuai dengan arahan dari masing-masing bidang dan harus memenuhi target yang telah ditetapkan. Kepatuhan terhadap perintah atasan merupakan komponen krusial dalam memastikan bahwa semua kegiatan di Kelurahan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

4.2.1.4 Kesadaran Bekerja

Kesadaran bekerja mengacu pada sikap individu yang secara sukarela dan penuh tanggung jawab menjalankan tugasnya dengan baik, tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Ini berarti bahwa seseorang tidak hanya melakukan pekerjaannya karena tuntutan atau tekanan eksternal, tetapi karena mereka memahami pentingnya tugas tersebut dan memiliki motivasi intrinsik untuk mencapainya. Individu yang memiliki kesadaran bekerja yang tinggi akan menunjukkan komitmen, inisiatif, dan dedikasi yang kuat dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Mereka secara proaktif mencari cara untuk meningkatkan kinerja, menyelesaikan tugas dengan cermat, dan berkontribusi positif terhadap tujuan organisasi. Kesadaran ini tidak hanya mendukung efisiensi dan kualitas kerja, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Untuk mendapatkan jawaban yang tepat dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan. Menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki kesadaran bekerja yang tinggi ?. Menurut Bapak/Ibu apakah langkah-langkah yang dilakukan dalam meningkatkan

kesadaran bekerja pada Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas ?.

Dan menurut Bapak/Ibu bagaimana cara Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas dalam menunjukkan hasil kinerjanya ?.

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara dengan Bapak Gunawan, S.H. selaku Lurah Kelurahan Pulau Atas (*Key Informant*) kepada peneliti menjelaskan sebagai berikut:

“Para Aparatur Sipil Negara atau staf di Kantor Kelurahan Pulau Atas menunjukkan tingkat kesadaran bekerja yang cukup tinggi. Untuk memastikan kesadaran tersebut tetap terjaga, sebagai atasan atau Lurah secara terus-menerus membina dan menyampaikan informasi yang diperlukan kepada staf jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Lurah juga berupaya untuk memotivasi staf Kelurahan dengan memberikan semangat agar mereka tetap berkomitmen dan loyal dalam menjalankan tugas. Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat menunjukkan hasil kinerjanya melalui berbagai cara yang spesifik seperti pelaporan secara berkala.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sri Mulyani, S.H selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Dan Pemberdayaan Masyarakat kantor Kelurahan Pulau Atas (*Informant*) yang berkenaan memberikan informasi sebagai berikut:

“Para Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas menunjukkan kesadaran bekerja yang tinggi, karena tanpa kesadaran tersebut, pekerjaan yang diberikan akan menumpuk dan dapat merugikan diri sendiri. Untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan baik, kami berpegang pada penggunaan e-Lbook. Setiap ASN diwajibkan untuk mengisi e-Lbook setelah menyelesaikan tugasnya. Melalui e-Lbook dan e-Kinerja, kami dapat memantau kinerja masing-masing ASN secara efektif. Sistem ini juga mencakup penilaian kinerja individu yang memungkinkan pegawai untuk mengevaluasi hasil kerja secara objektif.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Ibu Hikmah Saumantini selaku wakil seksi pengelola lingkungan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Kesadaran bekerja yang tinggi dapat bersifat relatif, karena dalam pandangan pribadi sebagai ASN, terdapat variasi dalam cara bekerja di antara individu. Beberapa orang cenderung menunggu perintah sebelum mengambil tindakan, sementara yang lainnya mungkin menunggu untuk diberikan tugas. Untuk meningkatkan kesadaran bekerja, pegawai di Kelurahan biasanya menyampaikan keluhan dan saran terkait masalah yang dihadapi. Meskipun sering mengusulkan solusi, tanggapan dari masing-masing ASN atau staf di Kelurahan dapat berbeda-beda, tergantung pada cara memahami dan merespons informasi tersebut. Untuk menunjukkan hasil kerjanya apa yang dikerjakan harus sesuai intruksi dari apa yang harus dikerjakan.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Raden Selamat, S.E selaku Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan Dan Lingkungan Hidup (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Kesadaran bekerja bersifat relatif; meskipun ada persentase yang menunjukkan tingkat kesadaran, pasti ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, evaluasi dan monitoring secara berkala sangat penting. Langkah-langkah yang kami lakukan termasuk memberikan teguran, baik secara tertulis maupun lisan, untuk memastikan bahwa setiap individu terus bekerja dengan baik. Selain itu, mengadakan rapat koordinasi setiap bulan untuk membahas kinerja dan memberikan himbauan kepada seluruh staf agar mereka dapat meningkatkan kinerja mereka di masa yang akan datang. Evaluasi dan monitoring yang konsisten adalah kunci untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan dalam kesadaran bekerja.” (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Saiful Anwar selaku ketua Rt 002 Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Secara umum, kesadaran bekerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan Pulau Atas masih perlu ditingkatkan. Meskipun ada staf yang menunjukkan dedikasi dan komitmen yang baik, masih ada beberapa yang tampak kurang proaktif dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat berharap pihak manajemen dapat mengambil langkah-langkah konkret, seperti mengadakan pelatihan rutin dan sosialisasi mengenai pentingnya kesadaran bekerja. Selain itu, memberikan insentif atau penghargaan bagi

pegawai atau staf yang menunjukkan kinerja baik juga dapat memotivasi pegawai Kelurahan untuk lebih berkomitmen terhadap tugas. Banyak staf di Kelurahan Pulau Atas mencoba menunjukkan hasil kinerjanya melalui laporan berkala dan pelayanan yang responsif kepada masyarakat. Namun, masih ada tantangan dalam hal transparansi, di mana tidak semua masyarakat mendapatkan informasi yang jelas tentang kinerja staf. Peningkatan komunikasi dan laporan kinerja yang lebih terbuka akan sangat membantu.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Abdul Majid selaku ketua Rt 001 di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Tantangan utama adalah kurangnya pemahaman dan pelatihan yang memadai tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing Aparatur Sipil Negara. Selain itu, lingkungan kerja yang kurang mendukung juga dapat memengaruhi motivasi mereka untuk bekerja lebih baik. Masyarakat berharap agar kedepannya, pihak Kelurahan dapat lebih fokus dalam meningkatkan kesadaran bekerja pegawai dengan menciptakan budaya kerja yang positif, serta memberikan dukungan yang diperlukan untuk pengembangan kompetensi mereka. Dengan cara ini, diharapkan ASN atau staf Kelurahan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif kepada masyarakat.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Hanafi Tri selaku warga Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Di Kantor Kelurahan Pulau Atas, kesadaran bekerja pegawai masih kurang optimal. Banyak ASN yang tidak menunjukkan inisiatif yang cukup dalam melaksanakan tugas. Langkah-langkah untuk meningkatkan kesadaran bekerja, seperti pelatihan dan evaluasi berkala, tampaknya belum dilaksanakan secara konsisten. Selain itu, cara menunjukkan hasil kinerjanya sering kali hanya sebatas laporan formal tanpa adanya transparansi atau komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen dan pengawasan agar kesadaran dan kinerja pegawai dapat ditingkatkan.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

4.2.1.5 Tanggung Jawab

Tanggung jawab mengacu pada kesediaan seorang pegawai untuk mengelola dan bertanggung jawab atas semua aspek yang terkait dengan pekerjaannya. Ini mencakup tidak hanya pelaksanaan tugas dan pencapaian hasil yang diharapkan, tetapi juga pengelolaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses kerja. Pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab akan dengan penuh kesadaran menjaga dan merawat fasilitas serta peralatan yang digunakan, serta memastikan bahwa semua sumber daya tersebut dimanfaatkan dengan efektif dan efisien. Selain itu, tanggung jawab juga mencakup perilaku kerja, di mana pegawai diharapkan untuk menunjukkan sikap profesional, etika kerja yang baik, dan kepatuhan terhadap aturan serta kebijakan yang berlaku di organisasi. Dengan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, pegawai tidak hanya berkontribusi pada keberhasilan tugas individu, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Untuk mendapatkan jawaban yang tepat dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan. Menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang di berikan ?. Menurut Bapak/Ibu apa bentuk atau wujud tanggung jawab Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya ?. Dan menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat atau rasa tanggung jawab Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas pada tugas yang di berikan?.

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara dengan Bapak Gunawan, S.H. selaku Lurah Kelurahan Pulau Atas (*Key Informant*) kepada peneliti menjelaskan sebagai berikut “Benar bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Pulau Atas dapat menerima, karena tupoksi para pegawai berbeda-beda, nantinya setiap divisi akan bekerja sama antar sub-sub dan pegawai. Semua harus dilakukan bersama-sama, berkolaborasi agar pekerjaan terselesaikan dengan baik”. (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sri Mulyani, S.H selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Dan Pemberdayaan Masyarakat kantor Kelurahan Pulau Atas (*Informant*) yang berkenaan memberikan informasi sebagai berikut: “Pegawai di Kantor Kelurahan yakin dapat dipertanggungjawabkan karena percaya pada kompetensi dan pengalaman dalam kepemilikan. Para staf Kelurahan yakin mereka mampu menjalankan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka”. (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Ibu Hikmah Saumantini selaku wakil seksi pengelola lingkungan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Setiap pegawai harus menjalankan tugasnya dan mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya setiap hari. Pada saat diangkat sebagai pegawai, terdapat sumpah janji untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Surat Keputusan (SK) yang harus dipatuhi. Pelanggaran akan berujung pada sanksi atau teguran nanti nya”. (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Raden Selamat, S.E selaku Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan Dan Lingkungan Hidup (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut: “Dalam hal ini, setiap divisi di Kantor

Kelurahan Pulau Atas sudah membagi tugas pokoknya masing-masing sehingga setiap pekerjaan dalam masing-masing divisi harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab”. (Sumber: Wawancara 21 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Saiful Anwar selaku ketua Rt 002 di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Faktor-faktor seperti kurangnya motivasi dan dukungan dari atasan dapat memengaruhi rasa tanggung jawab Aparatur Sipil Negara. Jika para staf merasa dihargai dan mendapatkan dukungan yang tepat, kemungkinan besar mereka akan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, pelatihan yang memadai juga penting untuk meningkatkan pemahaman tentang tanggung jawab yang harus diemban.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Abdul Majid selaku ketua Rt 001 di Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas menunjukkan rasa tanggung jawab yang baik terhadap tugas yang di berikan. Namun, ada juga yang kurang proaktif, yang berdampak negatif pada pelayanan kepada masyarakat. Rasa tanggung jawab seharusnya menjadi dasar dalam menjalankan tugas. Tanggungjawab terlihat dari keterlibatan para pegawai dalam pelayanan, seperti responsif terhadap keluhan warga dan penyampaian laporan berkala mengenai progres tugas. Namun perlu lebih aktif dalam memberikan informasi dan menjelaskan prosedur kepada masyarakat. Tingkat tanggungjawab ASN di Kantor ini bervariasi. Beberapa pegawai menunjukkan dedikasi tinggi dan menyelesaikan tugas dengan baik, sementara yang lain tampak kurang peduli dan sering melewatkan tenggat waktu. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan dan evaluasi untuk mendorong tanggung jawab yang lebih baik di kalangan Aparatur Sipil Negara.” (Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

Kemudian menurut Bapak Hanafi Tri selaku warga Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (*Informant*) berkenaan dengan memberikan informasi sebagai berikut:

“Di Kantor Kelurahan Pulau Atas, rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan masih bervariasi. Beberapa pegawai menunjukkan komitmen yang baik, tetapi banyak yang tampak kurang bertanggung jawab, sering kali melewatkan tenggat waktu dan tidak menyelesaikan tugas dengan baik. Bentuk tanggung jawab yang seharusnya terlihat, seperti laporan yang transparan dan responsif terhadap keluhan masyarakat, masih minim. Tingkat rasa tanggung jawab staf atau pegawai secara keseluruhan perlu ditingkatkan, dan manajemen perlu lebih proaktif dalam memberikan pengawasan dan pelatihan agar staf Kelurahan dapat lebih disiplin dan accountable dalam menjalankan tugas mereka.”
(Sumber: Wawancara 24 Agustus 2024)

4.3. 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 Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

4.3.1 Tingkat Kehadiran

Tingkat kehadiran Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas, menurut tujuh informan, menunjukkan tanggapan yang bervariasi. Namun, pendapat yang paling menonjol menyatakan bahwa tingkat kehadiran staf relatif tinggi, dengan angka mencapai sekitar 95%, yang mencerminkan kepatuhan yang baik. Meskipun demikian, angka tersebut masih dianggap kurang, menandakan

perlunya perhatian terhadap faktor-faktor yang menyebabkan pelanggaran, seperti kesadaran individu dan komitmen terhadap peraturan. Ketidakpatuhan dapat berdampak pada tunjangan kinerja, yang seharusnya menjadi motivasi tambahan bagi ASN untuk mematuhi peraturan yang berlaku. Pelaksanaan jam kerja sangat bergantung pada kesadaran masing-masing staf, di mana keterlambatan sering kali disebabkan oleh kepentingan mendesak, menunjukkan bahwa situasi pribadi dapat memengaruhi disiplin.

Mengenai sanksi, pelanggaran jam kerja akan dikenakan sanksi yang bervariasi, mulai dari pemotongan kehadiran hingga tindakan disiplin lebih lanjut. Penilaian kehadiran dilakukan melalui aplikasi Beaplikasi dan sistem absensi berbasis pemindaian wajah, yang merupakan langkah positif dalam memantau kepatuhan. Namun, penerapan sanksi perlu dilakukan secara konsisten untuk menegakkan disiplin. Sebagai tambahan, *key informant* menegaskan peraturan jam kerja ASN di Kelurahan Pulau Atas telah diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2022, dengan jam kerja normal dari pukul 08:00 hingga 16:00, serta pengurangan waktu pada hari Jumat hingga pukul 15:00 untuk memberikan kesempatan sholat Jumat. Meskipun secara umum staf mematuhi aturan ini, masih terdapat pelanggaran oleh sebagian individu, menunjukkan bahwa penerapan peraturan tidak sepenuhnya konsisten.

4.3.2 Tata Cara Kerja

Di Kantor Kelurahan, tata cara kerja ASN dirancang untuk memastikan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Pembahasan mengenai penerapan Standard Operating Procedure (SOP) di Kantor Kelurahan Pulau Atas

menunjukkan bahwa pedoman layanan tersebut telah diatur oleh pemerintah kota dan diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun tingkat kepatuhan terhadap SOP oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor kelurahan umumnya dianggap baik, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Beberapa *informant* menyoroti bahwa meskipun SOP dipajang dan diingatkan, tingkat pemahaman dan pelatihan staf belum memadai, yang dapat mengakibatkan ketidaksesuaian dalam penerapan prosedur. Kendala seperti kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan keterbatasan teknologi informasi turut memengaruhi kepatuhan terhadap SOP. Hal ini mencerminkan perlunya pelatihan lebih lanjut agar staf dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Selain itu, meskipun sebagian staf menunjukkan sikap ramah dan profesional dalam memberikan layanan, ada juga yang masih mengabaikan pedoman yang telah ditetapkan, sehingga menghambat efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat juga mencatat adanya variasi dalam tingkat kepatuhan staf terhadap SOP. Beberapa staf telah berhasil menerapkan prosedur dengan baik, sementara yang lain masih perlu meningkatkan disiplin dan pemahaman mereka. Di sisi lain, terdapat harapan dari masyarakat agar manajemen dapat melakukan pengawasan yang lebih ketat serta evaluasi dan pelatihan yang lebih intensif terhadap staf, agar kepatuhan terhadap SOP dapat ditingkatkan. Sosialisasi mengenai SOP juga dinilai belum optimal, menyebabkan kebingungan di kalangan staf terkait prosedur yang harus diikuti. Oleh karena itu, penting bagi pihak manajemen untuk meningkatkan komunikasi dan pemahaman tentang SOP agar kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pulau Atas dapat lebih baik dan

sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, penguatan pelatihan dan penegakan disiplin diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan ASN terhadap SOP, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan kepada masyarakat.

4.3.3 Ketaatan Pada Atasan

Ketaatan pada atasan merupakan elemen kunci dalam struktur organisasi di kantor kelurahan, termasuk di Kantor Kelurahan Pulau Atas. Dalam konteks administrasi publik, ketaatan ini berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional dan efektivitas implementasi kebijakan. Menurut beberapa informan, ketaatan Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap perintah atasan di Kantor Kelurahan Pulau Atas menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap instruksi atasan adalah elemen kunci dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif. Para staf umumnya menyadari pentingnya mengikuti perintah atasan, baik dalam pelaksanaan tugas pokok maupun saat mewakili atasan dalam kegiatan tertentu.

Ketaatan ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional sehari-hari, tetapi juga memastikan bahwa semua kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana dan prioritas organisasi. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, termasuk kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan tugas. Meskipun demikian, para pegawai menunjukkan komitmen tinggi untuk menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang telah ditetapkan, mencerminkan usaha mereka dalam menjaga ketaatan terhadap perintah atasan. Proses penyampaian instruksi dari pimpinan juga dianggap penting, di mana ketidaktaatan kadang disebabkan oleh kurangnya

kejelasan dalam penyampaian. Oleh karena itu, pimpinan diharapkan dapat mengkomunikasikan perintah dengan jelas dan efektif. Monitoring dan pengawasan yang dilakukan oleh atasan menjadi krusial dalam memastikan bahwa setiap instruksi diimplementasikan dengan tepat. Melalui pengawasan yang cermat, potensi masalah dapat diidentifikasi lebih awal, mendukung efisiensi operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Menurut *key informant* ketaatan terhadap perintah atasan di Kelurahan Pulau Atas menunjukkan perkembangan yang positif, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi dan pelatihan. Dengan langkah-langkah yang tepat, diharapkan tingkat kepatuhan ASN terhadap perintah atasan dapat ditingkatkan, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih baik.

4.3.4 Kesadaran Bekerja

Kesadaran bekerja pada Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas mengacu pada sejauh mana Aparatur Sipil Negara menyadari dan memahami pentingnya kesadaran bekerja mereka dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Kesadaran ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang peran dan kontribusi mereka terhadap tujuan organisasi, disiplin kerja dan pelayanan publik. Menurut beberapa *informant*, kesadaran bekerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan Pulau Atas menunjukkan tingkat yang bervariasi. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa mereka berkomitmen untuk menjalankan tugas sesuai arahan atasan, dan penggunaan e-Lbook untuk memantau kinerja individu dianggap penting untuk evaluasi hasil kerja secara objektif. Namun, ada

pengakuan bahwa kesadaran bekerja bersifat relatif dan dipengaruhi oleh cara masing-masing individu dalam merespons tugas.

Evaluasi dan monitoring secara berkala sangat diperlukan untuk menjaga tingkat kesadaran bekerja. Teguran dan rapat koordinasi bulanan dianggap langkah penting untuk memastikan setiap individu tetap bekerja dengan baik. Namun, tantangan dalam proaktivitas staf dan pemahaman terhadap tugas yang diberikan diidentifikasi sebagai masalah yang harus diatasi. Beberapa pegawai juga mengusulkan pelatihan dan penghargaan untuk meningkatkan motivasi. Masih banyak ASN yang kurang inisiatif dalam melaksanakan tugas, dan langkah-langkah untuk meningkatkan kesadaran bekerja tampak belum konsisten. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan transparansi antara pegawai dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Menurut *key informant* meskipun tingkat kesadaran bekerja di kalangan staf cukup tinggi, tetap diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga motivasi dan komitmen mereka. Lurah berkomitmen untuk membina dan memberikan informasi yang diperlukan agar kesalahan dalam pelaksanaan tugas dapat diminimalkan. Dengan pengawasan yang efektif dan motivasi yang tepat, diharapkan staf di Kelurahan Pulau Atas dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif kepada masyarakat.

4.3.5 Tanggung Jawab

Tanggung jawab seorang pegawai mencakup beberapa aspek utama. Ini melibatkan kemampuan untuk menerima dan menjalankan pekerjaan dengan baik, kewajiban untuk mempertanggungjawabkan hasil kerja yang dihasilkan, tanggung

jawab terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan tugas, serta perilaku kerja yang mencerminkan sikap profesional dan tanggung jawab setiap hari. Pembahasan mengenai rasa tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan Pulau Atas menunjukkan adanya variasi dalam tingkat komitmen pegawai terhadap tugas yang diberikan. Menurut beberapa *informant*, rasa tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan bervariasi, di mana beberapa pegawai menunjukkan dedikasi tinggi dan proaktif dalam menjalankan tugas, sementara yang lain tampak kurang peduli dan sering melewatkan tenggat waktu. Faktor-faktor seperti kurangnya motivasi dan dukungan dari atasan juga diidentifikasi sebagai penyebab rendahnya rasa tanggung jawab.

Dukungan yang memadai dan pelatihan yang sesuai dianggap penting untuk meningkatkan pemahaman pegawai tentang tanggung jawab yang harus diemban. Informan juga menyebutkan pentingnya kepatuhan terhadap tugas dan tanggung jawab yang dijabarkan dalam Surat Keputusan (SK) pegawai. Pelanggaran terhadap ketentuan tersebut dapat berujung pada sanksi atau teguran, yang menunjukkan perlunya pengawasan yang lebih ketat. Beberapa pegawai diharapkan untuk lebih aktif dalam memberikan informasi dan menjelaskan prosedur kepada masyarakat, serta responsif terhadap keluhan warga. Dengan demikian, meskipun ada pegawai yang menunjukkan rasa tanggung jawab yang baik, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai tingkat kinerja yang optimal. Menurut *Key Informant*, kolaborasi antar divisi sangat penting untuk memastikan setiap tugas dapat diselesaikan dengan baik. Semua pegawai harus

berkomitmen untuk bekerja sama dan saling mendukung agar tanggung jawab dapat terpenuhi secara efektif.

4.4. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia kata faktor dapat diartikan sebagai keadaan, hal atau peristiwa yang ikut mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya sesuatu. Faktor dibagi menjadi 2 (dua), yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Istilah tersebut adalah bagian dari suatu sistem yang memiliki peran dalam keseluruhan berlangsungnya suatu proses untuk mencapai tujuan. Faktor pendukung merupakan semua faktor yang sifatnya mendorong, menyokong, menunjang, membantu, dan mempercepat terjadinya sesuatu. Sedangkan faktor penghambat ialah semua jenis faktor yang sifatnya dapat mempengaruhi atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu.

4.4.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang memfasilitasi perilaku individual atau kelompok termasuk keterampilan yang meliputi ketersediaan, keterjangkauan dan sumber daya. Maka berdasarkan penyajian data hasil penelitian adapun faktor pendukung Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda:

1. Adanya regulasi yang menjadi dasar dalam menjalankan tugas dan kewajiban Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas:
 - a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - b. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negri Sipil

- c. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 23 Tahun 2023 Tentang Penegakan disiplin aparatur sipil negara
 - d. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan
2. Adanya suatu kerja yang terjalin secara baik didalam Kantor Kelurahan Pulau Atas hal tersebut ditunjukkan dengan adanya pekerjaan yang semula tidak dapat diselesaikann perseorang dibantu oleh teman sejawat sehingga mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan.
 3. Terdapat motode kerja online berupa website dan aplikasi yang sangat mudah dipahami dan memudahkan dalam bekerja, bagi para pegawai dalam menyampaikan laporan yang dibebankan dan yang menjadi tanggung jawab.

4.4.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat meliputi segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat atau menghalangi serta menahan terjadinya sesuatu. Berdasarkan penyajian data hasil penelitian peneliti telah menemukan beberapa faktor penghambat Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda:

1. Adanya keterbatasan Sumber Daya dan Infrastruktur di Kantor Kelurahan Pulau Atas sebagai berikut:
 - a. Fasilitas dan sarana prasarana. Keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang kerja, peralatan kantor, dan teknologi dapat menghambat

efektivitas kerja ASN. Jika infrastruktur tidak memadai atau usang, ini dapat menyebabkan gangguan dalam operasional dan mengurangi produktivitas.

- b. Aksesibilitas dan transportasi. Khususnya di wilayah yang terpencil atau kurang terjangkau seperti Pulau Atas, masalah aksesibilitas dan transportasi dapat mempengaruhi kehadiran ASN dan kelancaran pelaksanaan tugas.
2. Kurangnya pelatihan berkala. Aparatur Sipil Negara yang tidak mendapatkan pelatihan yang cukup atau pembaruan keterampilan mungkin mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan teknologi terbaru atau prosedur administrasi yang berubah.
3. Komunikasi internal yang buruk. Kurangnya komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan dapat mengakibatkan misinformasi atau ketidakpahaman mengenai tugas dan tanggung jawab. Ini bisa mempengaruhi koordinasi dan efisiensi kerja.
4. Manajemen yang tidak optimal. Kebijakan manajerial yang tidak konsisten atau kurangnya dukungan manajerial dapat menghambat produktivitas ASN. Tanpa arahan yang jelas dan sistem umpan balik yang efektif, ASN mungkin merasa tidak termotivasi atau bingung mengenai ekspektasi mereka.
5. Kepuasan kerja yang menurun. Kurangnya kepuasan kerja akibat kondisi kerja yang kurang ideal, kurangnya penghargaan, atau beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja ASN.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian data dilapangan terkait Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, maka dapat disimpulkan secara umum bahwa: “Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.”

Dalam mendukung kesimpulan tersebut maka dapat dikemukakan sebagaimana fokus penelitian sebagai berikut:

1. Tingkat kehadiran Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan Pulau Atas merupakan indikator kunci dari disiplin kerja, di mana kehadiran yang konsisten dan tepat waktu tidak hanya mendukung kelancaran operasional dan pelayanan publik yang efisien. Tingkat kehadiran Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan Pulau Atas menunjukkan bahwa, meskipun tingkat kehadiran mencapai 95%, masih terdapat pelanggaran yang perlu diperbaiki. Kesadaran dan komitmen individu terhadap peraturan berperan penting dalam disiplin kehadiran. Penerapan sanksi yang konsisten untuk pelanggaran, serta penggunaan teknologi seperti aplikasi Beaplikasi dan sistem absensi berbasis pemindaian wajah, dapat meningkatkan kepatuhan. Meskipun peraturan jam kerja sudah ditetapkan,

pelanggaran tetap terjadi. Oleh karena itu, penguatan pengawasan, pelatihan, dan insentif bagi pegawai disiplin sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat.

2. Tata cara kerja yang jelas dan sistematis di Kantor Kelurahan Pulau Atas sangat penting untuk efisiensi operasional. Meskipun tingkat kepatuhan ASN terhadap SOP umumnya baik, tantangan seperti pemahaman yang kurang memadai, kekurangan SDM, dan teknologi informasi masih perlu diatasi. Oleh karena itu, penguatan pelatihan, evaluasi, dan pengawasan yang lebih ketat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan keterampilan kepemimpinan atasan juga berkontribusi pada peningkatan ketaatan ASN, yang pada gilirannya akan memperkuat komitmen mereka terhadap tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Ketaatan Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap perintah atasan di Kantor Kelurahan Pulau Atas sangat vital untuk menjaga kelancaran operasional dan efektivitas implementasi kebijakan. Meskipun para pegawai menunjukkan komitmen tinggi dalam melaksanakan tugas, tantangan seperti kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya kejelasan dalam penyampaian instruksi masih menghambat ketaatan. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan untuk meningkatkan komunikasi dan memberikan pelatihan yang memadai agar semua pegawai memahami tanggung jawab mereka. Selain itu, pengawasan yang efektif diperlukan untuk mengidentifikasi masalah lebih awal dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan tingkat ketaatan ASN dapat

meningkat, berkontribusi pada pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat dan pencapaian tujuan organisasi yang lebih baik.

4. Kesadaran bekerja ASN di Kantor Kelurahan Pulau Atas sangat penting untuk menjalankan tanggung jawab secara proaktif dan efektif. Ketaatan terhadap perintah atasan adalah elemen krusial untuk mencapai tujuan organisasi dan menjaga kelancaran operasional. Meskipun banyak staf menunjukkan komitmen, tantangan seperti kekurangan SDM dan kurangnya kejelasan instruksi perlu diatasi. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi, pelatihan, dan monitoring yang efektif diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan ketaatan ASN, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pencapaian tujuan organisasi.
5. Tanggung jawab kerja ASN di Kantor Kelurahan Pulau Atas sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi dan menjaga kelancaran operasional. Meskipun sebagian besar staf berkomitmen tinggi, tantangan seperti kekurangan SDM dan kurangnya kejelasan instruksi masih menghambat ketaatan. Oleh karena itu, pimpinan perlu meningkatkan komunikasi dan pelatihan, serta melakukan monitoring yang efektif untuk mengidentifikasi masalah lebih awal. Dengan perbaikan ini, diharapkan ketaatan ASN dapat meningkat, sehingga kualitas layanan kepada masyarakat dan pencapaian tujuan organisasi dapat lebih baik.
6. Faktor pendukung dan faktor penghambat terkait Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda:

6.1 Adapun terkait faktor pendukung kinerja Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan dalam hal ini adanya regulasi yang mengatur tugas dan kewajiban Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan meliputi berbagai undang-undang dan peraturan. Selain itu, kerja yang baik di Kantor Kelurahan Pulau Atas ditandai dengan kerjasama antar pegawai yang mempermudah penyelesaian tugas. Kemudian, adanya metode kerja online berupa website dan aplikasi juga mendukung efisiensi dalam penyampaian laporan dan tanggungjawab pegawai.

6.2 Faktor penghambat yang dihadapi di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan mencakup berbagai tantangan yang memengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Tantangan-tantangan ini antara lain adalah rendahnya tingkat kehadiran ASN dan manajemen waktu yang kurang efektif, yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi faktor penghambat, karena kurangnya kualifikasi dan kompetensi ASN dapat mengurangi efektivitas layanan yang diberikan. Tidak kalah penting, absennya pelatihan terkait teknologi informasi (IT) bagi ASN di Kantor Kelurahan Pulau Atas mengakibatkan kurangnya pemahaman dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan lapangan oleh peneliti di lapangan terkait Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda maka peneliti akan menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan saran-saran sebagai berikut :

1. Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan mempertahankan budaya kerja sama dan kesadaran bekerja yang baik antar pegawai untuk mencapai tujuan serta visi misi yang ingin di capai.
2. Kepada Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan kota samarinda sebaiknya memiliki tanggungjawab dalam pekerjaan perlu di pertahankan lagi setiap bidang serta pemahaman pegawai terhadap tanggungjawab dan prosedur kerja atau tata cara kerja juga ditingkatkan agar setiap pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.
3. Kepada Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan agar Terapkan kebijakan yang jelas mengenai absensi dan berikan penghargaan atau sanksi sesuai dengan tingkat kehadiran ASN. Misalnya, penghargaan bagi ASN yang memiliki catatan kehadiran yang baik dan sanksi bagi yang sering terlambat atau tidak hadir.

4. Kepada Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Pulau Atas agar mempertahankan ketaatannya pada atasan dan ciptakan saluran komunikasi yang terbuka antara atasan dan ASN. Pastikan bahwa arahan dan kebijakan dari atasan disampaikan dengan jelas dan dapat dipahami, serta bagi atasan agar berikan ruang bagi ASN untuk memberikan masukan atau bertanya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- ABDULLAH M. MA'RUF, 2014, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- AFANDI, 2016, *Concept & Indicator Human Resources Management Of Management Research*, Deepublish.
- AGUSTINI, FAUZIA, 2019, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*, UISU Press, Medan.
- ARIF YUSUF HAMALI,, 2016, *Pemahaman Sumber Daya Manusia*, CAPS, Yogyakarta.
- BURHAN BUNGIN, 2014, *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Ilmu Sosial Lainnya)*, Penerbit Prenada Media Group, Jakarta.
- CHR. JIMMY L GAOL, 2015, *A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kompas Gramedia, Jakarta.
- DEDDY MULYADI , DKK, 2016, *“Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organusasi)”*, Alfabeta, Bandung.
- DESILIA PURNAMA DEWI, DAN HARJOYO 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Unpam Press, Tangerang Selatan.
- DJAM'AN SATORI DAN AAN KOMARIAH, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Alfabeta CV, Bandung.
- EDY SUTRISNO, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana, Jakarta
- ERWAN AGUS PURWANTO DAN DYAH RATIH SULISTYASTUTI, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- IBRAHIM, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- KAELLEN, 2015, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*, Penerbit Paradigma, Yogyakarta.
- LAILUL MURSYIDAH., & ILMI USROTIN GHOIRIYAH, 2020, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik (Ed. R. Isnaini)*, (September 2020).

- MALAYU HASIBUAN, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- MOEHERIONO, 2015, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- SALMAN FARISI., & LESMANA, M. T, 2021, *Peranan Kinerja Pegawai Disiplin Kerja kepemimpinan Kerja dan lingkungan kerja*, *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 336–351.
- SANDU SUYOTO, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Penerbit Literasi Media Pulishing, Bandung.
- SEDARMAYANTI, 2017, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT Refika Aditama, Bandung.
- SINAMBELA. POLTAK. LIJAN. 2017, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- SUANDI, 2016, *Pelayanan publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- SUGIYONO 2022, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- SUJARWENI V. WIRATNA, 2014, *Metodologi Penelitian*, Penerbit Pustaka baru press, Yogyakarta.
- SYAIFUL SAGALA, 2013, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Alfabeta, Bandung.
- TRianto, 2018, *Mendesain model Pembelajaran Inovatif-Progresif*, Kencana, Jakarta.
- DOLET UNARADJAN, 2018, *Faktor-Faktor Penghambat Disiplin Kerja*, Rineka Cipta, Yogyakarta
- WIBOWO. 2014. *Manajemen Kinerja (Edisi Ketiga)*, Rajawali Pers, Jakarta.
- ZAENAL MUKAROM, DAN MUHIBUDIN WIJAYA LAKSANA, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia, Bandung

Sumber Artikel & Jurnal:

APRILIA MARDIASTUTI, 2016, *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*, Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 11 (1),1.

ARIA MULYAPRADANA DAN ATIK INDAH LAZULFA, 2018, *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*, Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol), Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.

HASRATUDDIN, 2014, *Pembelajaran Matematika Sekarang dan yang akan Datang Berbasis Karakter*, Jurnal Didaktik Matematika, Universitas Negeri Medan

MURTIR JEDDAWI., A RAHMAN., & M NAWAWI, 2018, *Studi Kemungkinan Perubahan Status Desa Teluk Kapuas Menjadi Kelurahan Di Kabupaten Kubu Raya*, Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 3(1).

NUR KHASANAH. 2016, *Analisis Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru*, Jom Fisip, 53 : 1689–1699

R MARDIYANTO., & M ISMOWATI, 2018, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang*, Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 9(2), 184–197

Sumber Lain:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai
Negri Sipil

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 23 Tahun 2023 Tentang Penegakan disiplin
aparatur sipil negara

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Tugas,
Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan

LAMPIRAN

Suta Persetujuan Judul Skripsi Dosen Pembimbing 1

		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, 24 Desember 2024
Nomor :	490/UWGM-FISIP/AK/XII/2024	
Lamp. :	1 (satu) berkas	
Perihal :	Persetujuan Judul Skripsi	
Kepada Yth. : Bapak Drs. M. Kasim M., M.Si Dosen FISIP UWGM Samarinda Di- Tempat		
Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :		
Nama :	Hendrikus Seli Lagam	
NPM :	1963201097	
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. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si (Sebagai Pembimbing II)		
untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :		
"Studi Tentang Disiplin Kerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan"		
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 Yuli S. Sos., M.Si NIK 2020.087.279		
		
Telp :	(0541) 4121117	Kampus Biru UWGM
Fax :	(0541) 736572	Rektorat – Gedung B
Email :	uwigama@uwgm.ac.id	Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Website :	uwgm.ac.id	Samarinda 75119
		

Surat Persetujuan Judul Skripsi Pembimbing 2

	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/III/2022 TANGGAL 19 JULI 2022	
Samarinda, 24 Desember 2024	
Nomor : 490/UWGM-FISIP/AK/XII/2024 Lamp. : 1 (satu) berkas Perihal : Persetujuan Judul Skripsi	
Kepada Yth. : Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si Dosen FISIP UWGM Samarinda Di- Tempat	
Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :	
Nama	: Hendrikus Seli Lagam
NPM	: 1963201097
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. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si	(Sebagai Pembimbing II)
untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan dengan judul :	
"Studi Tentang Disiplin Kerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan"	
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 Yani, 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 Berjaya Prestasi Kampus Biru UWGM Rektorat – Gedung B Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08 Samarinda 75119

Nama Mahasiswa : Hendrikus Seli Lagam
NPM : 1963201097
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I&II : 1. Bapak Drs. M. Kasim M, M.Si
2. Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi : Studi Tentang Disiplin Kerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan

Bapak Drs. M. Kasim/M, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	Senin 29/ April/ 2024	- Perbaiki Penulisan Abstrak dan Histori - Aca Jurnal		
2	6/5-24	Perbaiki : 1. LBN 2. Rumus, Data tabel 3. Tambah Teori ttg Skis. 4. Literatur		
3	23/ 7-24	Perbaiki : 1. Redaksi Penulisan LBN 2. Pedoman wawancara		

Lanjutan Lembar Konsul Dosen Pembimbing 1

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	24/7-24	- Perbaiki kalimat dalam Redaksi LBM - Perbaiki Pedoman wawancara		
5	5/8-24	- Perbaiki Redaksi Pedoman wawancara		
6	8/8-24	Sehingga Penelitian Lapangan		
7	4/10-24	Perbaiki: 1. Pembahasan, 2. Kesimpulan & tawaran		
8	23/10-24	Sehingga temuan		
9	19/2-25	Sehingga Pendahuluan		

Lanjutan Lembar Konsul Dosen Pembimbing 1

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10	13/3-25	skripsi gilel		



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

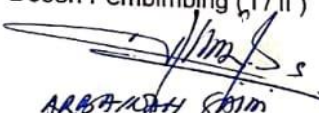
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hendrikus Seli Lagam
 NPM : 1963201097
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. M. Kasim M.M.Si
 2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi: **STUDI TENTANG DISIPLIN KERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
 DIKANTOR KELURAHAN PULAU ATAS, KECAMATAN SAMBUTAN**

Dosen Pembimbing (I / II)

ARBAINAH SAIDI

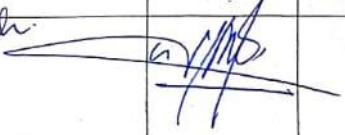
No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	20/24/3	1. Penulisan. Diapali 2. sistematis penulisan 3. Labor Belang lebih membahas permasalahan yg ada & koleksi kmpn ada teori		
		4. tambahkan tiap sub. BAO teori & simpulkan. 5. tambahkan teori penghubung antara disiplin & pelayanan. 6. setiap kali pahami penulisan dan format & penulisan		
		7. tulis harus jelas & disiplin/pelayanan. 8. Definis konsep di pahami 9. Sumber data harus jelas way & lain		

(Hal.)

Lanjutan Lembar Konsul Dosen Pembimbing 2

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
2	6/5-29	- keluarga - sistematis keluarga - (sistematis keluarga) (sistematis keluarga) - (sistematis keluarga) (sistematis keluarga)		
		2 dari 2000 3 dari 2000 wawancara		
		- ada celang pedoman wawancara - camp/camp sistematis - ada 2000		
3	27/20 18/20	- Penulisan (sistematis) - Index (konsultasi ke pembimbing 1) - Gambaran umum lebih terperinci		
		- hasil wawancara di perbaiki. - pembahasan di perbaiki lebih detail		
4.	16 okk 24.	- Gambar Umum - keluarga - hasil penelitian - (sistematis) (sistematis)		

Lanjutan Lembar Konsul Dosen Pembimbing 2

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	31/24 Ok	- tambahkan - Lampu Sembrus		
		perbaikan lampu sesuai dgn 8mm per lampu sembrus. - Ace pdd.		
	24/03 S.	1. cek ulang lampu - tambahkan - Lampu jeli @ lampu		

Surat Izin Penelitian Dari Lokasi Penelitian

	PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KECAMATAN SAMBUTAN KELURAHAN PULAU ATAS Jalan Olah Bebaya RT. 02 Telp. (0541) 6242763 Kode Pos. 75115 Email: kelurahanpulauatas@gmail.com Website: https://kci-pulau-atas.samarindakota.go.id SAMARINDA
Nomor : 000 / 0545 / 400.04.005	Samarinda, 26 Agustus 2024
Lampiran : -	
Hal : <u>Surat Balasan Rekomendasi Penelitian</u>	
Kepada Yth.:	
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kaltim	
di-	
<u>Samarinda</u>	
Berdasarkan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 400.10.5.4/1081/Kesbangpol.IV Perihal Rekomendasi Penelitian Atas Nama:	
Nama :	Hendrikus Seli Lagam
Jabatan :	Mahasiswa Peneliti / WA. 082252561799
Nama Lembaga / Alamat :	Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda/Kampus Biru UWGM. Jln. K.H Wahid Hasyim Samarinda Telp 0541-4121117 Fax. 0541-736572
Judul Proposal :	"Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan
Bidang Penelitian :	Pemerintahan
Status Penelitian :	Baru
Anggota :	Drs. M. Kasim, M. M.Si (Dosen Pembimbing)
Lokasi Penelitian :	Kelurahan Kota Samarinda
Waktu/Lama Penelitian :	19 Agustus 2024 s/d 31 Oktober 2024
Tujuan Peneliti :	Program Studi (S1)
Pada dasarnya kami menyetujui, dengan ketentuan sebagai berikut:	
1. Yang bersangkutan berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku diwilayah kegiatan	

Lanjutan Surat Izin Penelitian Dari Lokasi Penelitian

2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan 1 (satu) eksemplar Salinan laporan kepada Gubernur Kalimantan Timur Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur
4. Dan 1 (satu) salinan sebagai pertinggal Kelurahan Pulau Atas

Demikian balasan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya


LURAH,
GUNAWAN, SH
Penata TK.I/III d
NIP. 197512042001121002

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL PENELITIAN : Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda

BAGIAN 1

SUBJEK PENELITIAN : Lurah, Sekeretaris Lurah, Aparat Kelurahan, Ketua Rt, dan Masyarakat

I. Studi Tentang Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan

1. Tingkat kehadiran dalam bekerja

- 1.1. Menurut Bapak/Ibu apakah kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki aturan atau ketentuan tentang jam kerja?
- 1.2. Menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara yang bekerja di kantor Kelurahan Pulau Atas mematuhi aturan atau ketentuan tentang jam kerja tersebut?
- 1.3. Menurut Bpak/Ibu bagaimana tingkat kehadiran Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Kelurahan Pulau Atas tersebut?

2. Tata Cara Kerja

- 2.1 Menurut Bapak/Ibu apakah Kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki aturan tentang pedoman layanan (SOP)?
- 2.2 Menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas benar-benar taat dalam mengikuti aturan tentang pedoman layanan (SOP)?
- 2.3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kepatuhan Aparatur Sipil Negara terhadap aturan tentang pedoman layanan (SOP) di kantor Kelurahan Pulau Atas?

3. Ketaatan pada atasan

3.1 Menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara yang bekerja di kantor Kelurahan Pulau Atas taat pada perintah atasan?

3.2 Menurut Bapak/Ibu apakah perintah atasan di laksanakan dengan baik dan benar?

3.3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas menjalankan perintah atasan dengan baik dan benar?

4. Kesadaran bekerja

4.1 Menurut Bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki kesadaran bekerja yang tinggi?

4.2 Menurut Bapak/Ibu apakah langkah-langkah yang di lakukan dalam meningkatkan kesadaran bekerja pada Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas?

4.3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas dalam menunjukan hasil kerjanya?

5. Tanggung jawab

5.1 Menurut bapak/Ibu apakah Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas memiliki rasa tanggungjawab terhadap tugas yang diberikan?

5.2 Menurut bapak/Ibu apa bentuk atau wujud tanggungjawab Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya?

5.3 Menurut bapak/Ibu bagaimana tingkat atau rasa tanggung jawab Aparatur Sipil Negara di kantor Kelurahan Pulau Atas pada tugas yang diberikan.

II. Faktor penghambat disiplin kerja aparat dalam pelayanan publik dikantor kelurahan pulau atas kecamatan sambutan.

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dari kelima fokus di atas solusi dan saran apa yang Bapak/Ibu berikan kepada Aparatur Sipil Negara Kantor Kelurahan Pulau Atas agar dapat terwujudnya disiplin kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di KantorKelurahanPulauAtas?

Foto 1: Wawancara bersama Bapak Gunawan, S.H. selaku Lurah Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (21 Agustus 2024)



Foto 2: Wawancara bersama Ibu Sri Mulyani, S.H selaku Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat (21 Agustus 2024)



Foto 3: Wawancara bersama Bapak Raden Selamat, S.E selaku Kepala Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup (21 Agustus 2024)



Foto 4: Wawancara bersama Ibu Hikma Saumantini selaku Wakil Seksi Pengelolaan Lingkungan (21 Agustus 2024)



Foto 5: Wawancara bersama Bapak Siful Anwar selaku Ketua Rt 002 Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (24 Agustus 2024)



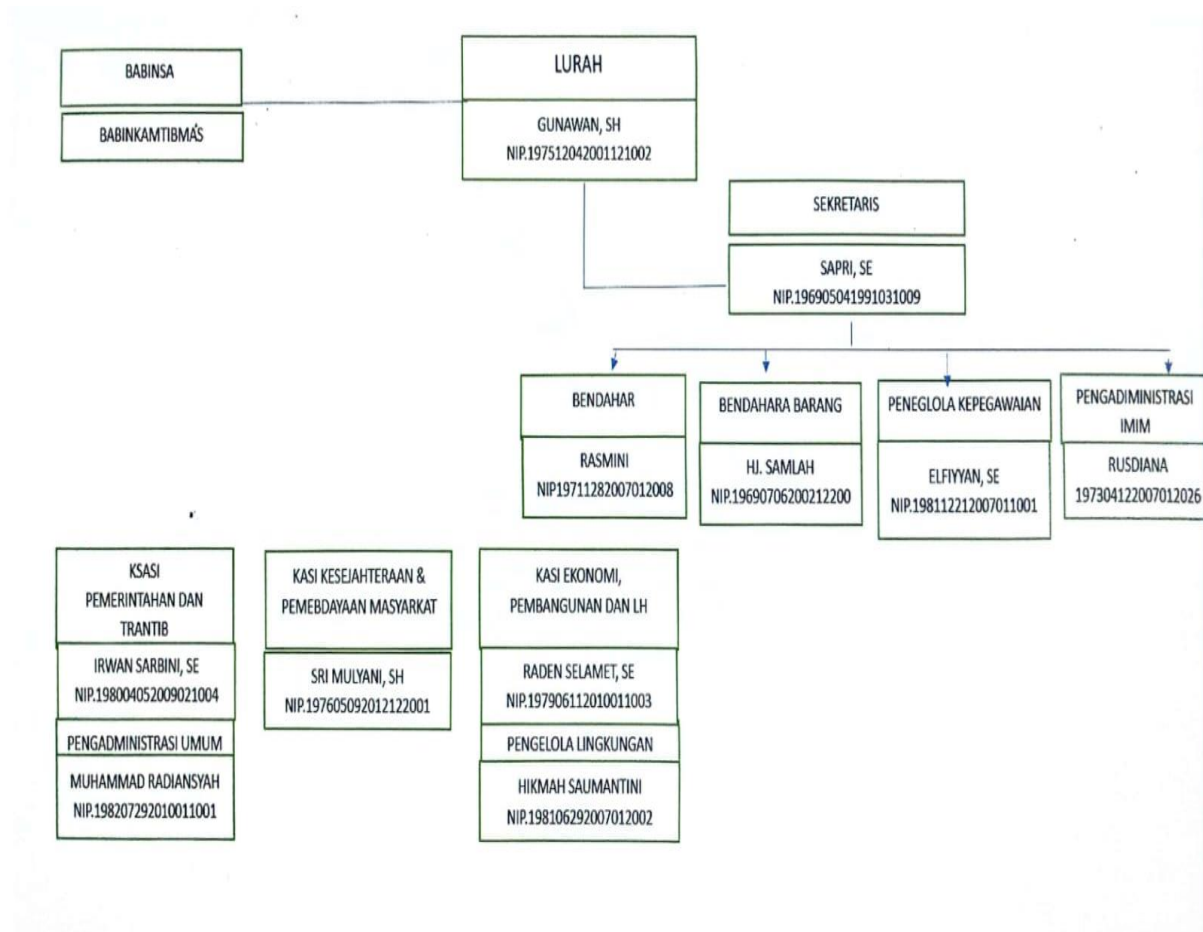
Foto 6: Wawancara bersamam Bapak Abdul Majid selaku Ketua Rt 001 Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan (24 Agustus 2024)



Foto 7: Wawancara bersama Bapak Hanafi Tri sebagai Warga Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan. (24 Agustus 2024)



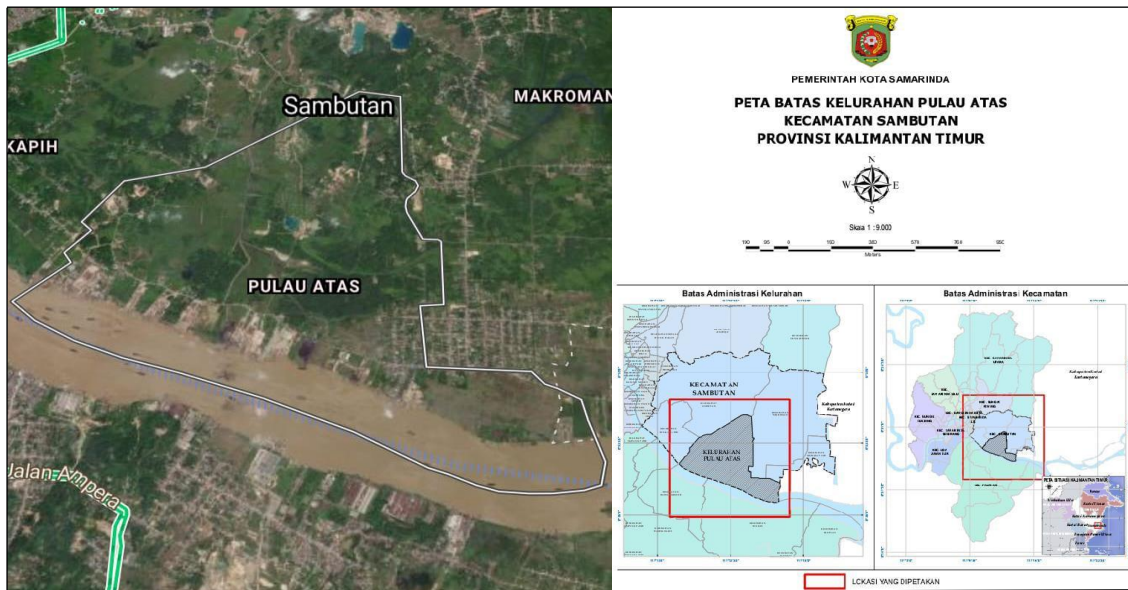
Struktur Organisasi Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan Kota Samarinda



Kantor Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan



Peta Kelurahan Pulau Atas Kecamatan Sambutan



Lampiran Salinan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009

TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

e. bahwa . . .

Lampiran Salinan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 94 TAHUN 2021
TENTANG
DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 86 ayat (4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH TENTANG DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

1. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

2. Pejabat . . .

**BERITA DAERAH KOTA SAMARINDA
SALINAN**



WALIKOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA
NOMOR 25 TAHUN 2014

TENTANG

PENJABARAN TUGAS, FUNGSI DAN TATA KERJA KELURAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SAMARINDA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 dan Pasal 17 ayat (7) Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penjabaran Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kelurahan;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pembendaharaan Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004

Lampiran Salinan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Kelurahan



SALINAN

WALI KOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALI KOTA SAMARINDA
NOMOR 23 TAHUN 2023

TENTANG

PENEGAKAN DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA SAMARINDA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara yang berintegritas moral, profesional, dan akuntabel, diperlukan peraturan Disiplin aparatur sipil negara yang dapat dijadikan pedoman dalam menegakkan disiplin;
- b. bahwa penegakan disiplin dapat mendorong aparatur sipil negara untuk lebih produktif berdasarkan sistem karier dan sistem prestasi kerja serta berintegritas moral menjadi pertimbangan dalam pengembangan karier;
- c. bahwa dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pemerintahan wajib menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) serta bersikap disiplin, jujur, adil, transparan, dan akuntabel;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Penegakan Disiplin Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 No. 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);