

## ANALISIS DISIPLIN KERJA APARATUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN

Erni Mawati Waruwu<sup>1</sup>; Enik Rahayu<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia<sup>1,2</sup>

Email : ernimawati.22510131@student.stiepari.ac.id<sup>1</sup>; enikrahayu@stiepari.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis disiplin kerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang. Fokus penelitian meliputi tingkat disiplin kerja aparatur, faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari lurah, aparatur kelurahan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja aparatur berada pada kategori cukup baik namun belum optimal, ditandai dengan masih adanya ketidakkonsistenan dalam ketepatan waktu dan pelaksanaan tugas. Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja meliputi motivasi kerja, kepemimpinan, pengawasan, sistem reward and punishment, serta budaya organisasi. Kualitas pelayanan publik juga berada pada kategori cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek kecepatan dan responsivitas pelayanan. Penelitian ini menemukan bahwa disiplin kerja aparatur memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan publik, di mana peningkatan disiplin kerja akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis melalui penguatan pengawasan, penerapan sistem penghargaan dan sanksi, serta pengembangan budaya kerja yang disiplin dan berorientasi pelayanan.

Kata Kunci : Disiplin Kerja; Pelayanan Publik; Aparatur; Kualitas Layanan; Kinerja

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the work discipline of government apparatus in improving the quality of public services in Karangjati Village, Semarang Regency. The research focuses on the level of work discipline, the factors influencing discipline, and its impact on public service quality. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving key informants, including the village head, administrative staff, and community members as service users. The data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the work discipline of the apparatus is relatively good but not yet optimal, as indicated by inconsistencies in punctuality and task implementation. The factors influencing work discipline include work motivation, leadership, supervision, reward and punishment systems, and organizational culture. The quality of public services is also considered fairly good but still requires improvement, particularly in terms of service speed and responsiveness. The study concludes that work discipline has a strong relationship with public service quality, where improved discipline leads to better service outcomes. Therefore, strategic efforts are needed, including strengthening supervision, implementing consistent reward and punishment systems, and developing a disciplined and service-oriented organizational culture.*

*Keywords : Work Discipline; Public Service; Apparatus; Service Quality; Performance*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang optimal tidak hanya mencerminkan kinerja aparatur yang profesional dan akuntabel, tetapi juga menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks administrasi publik di Indonesia, kelurahan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan karena berhadapan langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administratif dan sosial.

Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan yang sering muncul antara lain lambatnya proses pelayanan, kurangnya responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat, serta ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur (SOP) dengan praktik pelayanan yang terjadi.

Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah disiplin kerja aparatur. Disiplin kerja tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap jam kerja, tetapi juga mencakup tanggung jawab, integritas, komitmen terhadap tugas, serta etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung mampu bekerja secara efektif dan efisien, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sebaliknya, rendahnya tingkat disiplin kerja aparatur dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Ketidaktepatan waktu, kurangnya konsistensi dalam menjalankan tugas, serta rendahnya inisiatif dalam melayani masyarakat dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Kondisi ini pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah, khususnya di tingkat kelurahan sebagai penyedia layanan langsung.

Fenomena tersebut juga ditemukan di Kelurahan Karangjati, Kabupaten Semarang. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat indikasi kurang optimalnya disiplin kerja aparatur, seperti keterlambatan kehadiran, ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan, serta kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Permasalahan tersebut berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Oleh karena itu, analisis terhadap disiplin kerja aparatur menjadi penting untuk dilakukan guna memahami bagaimana tingkat kedisiplinan aparatur serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Selain itu, perlu dikaji bagaimana disiplin kerja tersebut berdampak

terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga dapat dirumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat kelurahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis disiplin kerja aparatur di Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja aparatur; (3) menganalisis dampak disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik; serta (4) merumuskan upaya peningkatan disiplin kerja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait dengan disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan disiplin kerja aparatur.

Lebih lanjut, penelitian ini juga memiliki implikasi kebijakan yang penting, terutama dalam mendorong peningkatan pengawasan kinerja aparatur, penerapan sistem penghargaan dan sanksi (reward and punishment), serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat meningkat secara berkelanjutan dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

### Disiplin Kerja Aparatur

Disiplin kerja merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berperan dalam menentukan efektivitas kinerja organisasi, termasuk dalam sektor publik. Disiplin kerja tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga mencakup kesadaran individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara konsisten. Disiplin kerja adalah perilaku pegawai yang selalu berusaha melakukan semua pekerjaannya dengan baik dan mentaati semua peraturan yang ada di perusahaan dan karyawan pun bersedia untuk menerima segala bentuk hukuman jika ia telah melanggar kewajiban yang sudah diberikan kepadanya. (Illanisa, N., et al. 2019)

Menurut (M. Hasibuan, 2021) Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan organisasi serta norma sosial yang berlaku. Sementara itu, (Rivai, 2018) menekankan bahwa disiplin kerja berkaitan dengan tingkat kepatuhan pegawai terhadap standar kerja, ketepatan waktu, serta tanggung jawab yang diberikan organisasi. Dalam konteks aparatur sipil negara, disiplin kerja diatur melalui regulasi formal yang mencakup kewajiban, larangan, dan sanksi administratif guna menjamin profesionalisme aparatur.

Lebih lanjut (Sutrisno, 2020) Menyatakan bahwa disiplin kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kepemimpinan, sistem pengawasan, motivasi kerja, serta budaya organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan menciptakan lingkungan kerja yang tertib, produktif, dan berorientasi pada hasil.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan pentingnya disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja sektor publik. (Dewi & Prasetyo, 2017) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pemerintah. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sari, P., & Nugroho, 2022) yang menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan aparatur berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian oleh (Prasetyo Kurniawan, 2019) menegaskan bahwa disiplin kerja yang baik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di tingkat pemerintahan lokal.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat serta standar yang telah ditetapkan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Sarjono & Natalia, 2014) Mengidentifikasi lima dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu: (1) tangibles (bukti fisik), (2) reliability (keandalan), (3) responsiveness (daya tanggap), (4) assurance (jaminan), dan (5) empathy (empati). Kelima dimensi ini menjadi acuan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, termasuk dalam sektor publik.

Menurut (Tjiptono, F., Chandra, 2016) Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga didukung oleh teori New Public Service yang dikemukakan oleh (Tamara, I.E. et al., 2018), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan semata-mata efisiensi birokrasi.

Penelitian oleh (Putra & Adnyani, 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa dan kelurahan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, sikap, dan disiplin aparatur. Sementara itu, studi oleh (Yuliani & Katim, 2017) menemukan bahwa responsivitas aparatur menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Disiplin kerja memiliki hubungan yang erat dan signifikan dengan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung mampu menjalankan tugas

secara tepat waktu, sesuai prosedur, dan dengan tingkat akurasi yang tinggi, sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

(Ruth & Wibowo, 2023) menyatakan bahwa disiplin kerja berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik, terutama dalam hal ketepatan waktu dan keandalan layanan. Selain itu, penelitian (Sosial, 2024) menunjukkan bahwa rendahnya disiplin kerja aparatur menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, serta menurunnya kepuasan masyarakat.

Penelitian lain oleh (Fauzzia et al., 2022) juga mengungkapkan bahwa disiplin kerja menjadi faktor mediasi antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan disiplin kerja tidak hanya berdampak langsung, tetapi juga memperkuat faktor organisasi lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, disiplin kerja dapat dipandang sebagai salah satu determinan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada level pemerintahan lokal seperti kelurahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

### **Penelitian Terdahulu**

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan konsistensi bahwa disiplin kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Hidayat, 2018) Menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. (Oktaviyani et al., 2020) Menyatakan bahwa peningkatan disiplin kerja mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik secara signifikan.

(Oktaviyani et al., 2020) menyoroti peran kepemimpinan dalam membentuk disiplin kerja aparatur, sedangkan (Setiawan, 2021) Menemukan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai. (Pratiwi & Muzakki, 2021) Penelitiannya menunjukkan bahwa kombinasi antara disiplin kerja dan kompetensi aparatur berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, penelitian oleh (Suryani, D., & Budianto, 2024) dan (Familta et al., 2019) menegaskan bahwa pengawasan dan sistem reward and punishment juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan variabel strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Fokus Studi (Pendekatan Kualitatif)**

Berdasarkan tinjauan pustaka dan fenomena empiris yang terjadi di Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada pemahaman mendalam mengenai disiplin kerja aparatur dalam konteks pelayanan publik.

Fokus penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat disiplin kerja aparatur di Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik?
3. Bagaimana peran disiplin kerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karangjati?
4. Apa saja kendala yang dihadapi aparatur dalam menerapkan disiplin kerja?
5. Bagaimana strategi atau upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan disiplin kerja aparatur guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik?

Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali secara mendalam fenomena yang terjadi, termasuk persepsi, pengalaman, dan dinamika yang dihadapi oleh aparatur dalam menjalankan tugasnya.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif dengan desain studi kasus**, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena disiplin kerja aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada analisis fenomena spesifik dalam konteks nyata pada satu unit organisasi pemerintahan (Creswell, 2018) Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai kondisi disiplin kerja aparatur dan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik tanpa melakukan pengujian hipotesis secara statistik (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Karangjati, Kabupaten Semarang sebagai unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (L.J Moleong, 2022). Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, yang terdiri dari:

1. 1 Lurah (key informant)
2. 4 aparatur kelurahan (supporting informant)
3. 3 masyarakat pengguna layanan (supporting informant)

Kriteria inklusi informan meliputi:

- (1) memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan publik, (2) memiliki pengalaman minimal 1 tahun di lingkungan kelurahan, dan (3) bersedia memberikan informasi secara terbuka.

Sedangkan kriteria eksklusi adalah informan yang tidak terlibat langsung dalam pelayanan atau tidak bersedia diwawancarai secara mendalam.

Pengumpulan data dilakukan hingga mencapai data saturation (kejenuhan data), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan.

Objek penelitian difokuskan pada dua aspek utama, yaitu disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Disiplin kerja aparatur mencakup kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, tanggung jawab, serta etika kerja dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, responsivitas, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Untuk memperjelas arah penelitian, digunakan definisi konseptual yang merujuk pada teori-teori terkait disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik. Disiplin kerja aparatur diartikan sebagai perilaku aparatur dalam menaati peraturan dan melaksanakan tugas sesuai standar kerja dengan penuh tanggung jawab (M. S. P. Hasibuan, 2016); (Rivai, 2018). Adapun kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diukur berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Sarjono & Natalia, 2014); (Candrama, 2022).

Meskipun menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini tetap menggunakan indikator sebagai panduan dalam pengumpulan data. Sementara itu, indikator kualitas pelayanan publik meliputi kecepatan, ketepatan, responsivitas, dan kepuasan masyarakat. Fokus penelitian mencakup disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, indikator digunakan sebagai panduan konseptual yang fleksibel untuk menggali data di lapangan, bukan sebagai alat ukur yang bersifat kaku sebagaimana dalam penelitian kuantitatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur yang memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali informasi secara mendalam. Setiap wawancara berlangsung selama ±30–60 menit dan dilakukan secara langsung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi langsung dari informan terkait disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik. Observasi yang dilakukan adalah observasi nonpartisipatif, di mana peneliti mengamati aktivitas pelayanan tanpa terlibat langsung dalam proses pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen resmi seperti standar operasional prosedur (SOP), absensi pegawai, dan laporan pelayanan. Untuk menjamin validitas data, digunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber dan metode (Sugiyono, 2019).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sebagai instrumen manusia yang berperan dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data. Selain itu, digunakan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi yang disusun berdasarkan indikator penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, 2019), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan mengelompokkan data yang relevan, sedangkan penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola, hubungan, dan interpretasi terhadap data yang telah dianalisis.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu triangulasi sumber dan metode, member check, serta audit trail. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian (L.J Moleong, 2022).

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka tidak dilakukan pengujian hipotesis secara statistik. Sebagai gantinya, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis tematik dan interpretatif untuk memahami fenomena yang diteliti. Hasil penelitian kemudian dibandingkan dengan teori dan penelitian sebelumnya guna memperkuat validitas temuan.

## **HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI**

### **Gambaran Disiplin Kerja Aparatur**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, serta analisis dokumentasi di Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang, diperoleh temuan bahwa tingkat disiplin kerja aparatur berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya kepatuhan terhadap aturan formal organisasi, seperti kehadiran dan pelaksanaan tugas, namun masih ditemukan inkonsistensi dalam penerapannya.

Beberapa aparatur telah menunjukkan kesadaran akan pentingnya disiplin kerja sebagai bagian dari tanggung jawab pelayanan publik. Akan tetapi, implementasi disiplin kerja belum dilakukan secara konsisten, terutama dalam aspek ketepatan waktu dan penyelesaian tugas. Temuan lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keterlambatan kehadiran serta penundaan dalam penyelesaian pekerjaan tertentu pada tabel 1.

Temuan ini menunjukkan bahwa disiplin kerja aparatur belum sepenuhnya mencerminkan standar profesionalisme yang diharapkan dalam pelayanan publik. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan konsistensi serta penguatan komitmen kerja aparatur.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Aparatur**

Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa disiplin kerja aparatur dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi motivasi kerja, kesadaran individu, dan tanggung jawab personal. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kepemimpinan, sistem pengawasan, budaya organisasi, serta penerapan sistem penghargaan dan sanksi.

Sebagian besar informan menyatakan bahwa lemahnya pengawasan dan kurang tegasnya penerapan sanksi menjadi penyebab utama belum optimalnya disiplin kerja. Selain itu, belum adanya sistem reward and punishment yang konsisten turut mempengaruhi rendahnya motivasi aparatur dalam menjaga kedisiplinan, tabel 2.

Temuan ini menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak hanya ditentukan oleh individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sistem organisasi dan gaya kepemimpinan yang diterapkan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karangjati secara umum dinilai cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan dan responsivitas pelayanan.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat terkait kecepatan dan ketepatan waktu. Beberapa masyarakat mengeluhkan adanya keterlambatan dalam proses administrasi serta kurangnya respons cepat dari aparatur terhadap kebutuhan mendesak, tabel 3. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik masih berada pada tingkat yang moderat dan sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya.

### **Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang erat antara disiplin kerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif.

Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan, terutama dalam hal keterlambatan pelayanan dan kurangnya konsistensi dalam memberikan layanan. Hal ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat terkait waktu pelayanan yang tidak menentu, tabel 4.

Dengan demikian, disiplin kerja dapat dipandang sebagai faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

### **Kendala dalam Penerapan Disiplin Kerja**

Dalam implementasinya, disiplin kerja aparatur menghadapi beberapa kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan publik. Kendala tersebut antara lain:

1. Kurangnya pengawasan dari pimpinan
2. Tidak adanya sanksi tegas terhadap pelanggaran
3. Motivasi kerja aparatur yang belum merata
4. Budaya kerja yang belum sepenuhnya disiplin

Kendala-kendala tersebut menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem manajemen organisasi yang perlu diperbaiki secara menyeluruh.

## Diskusi

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa disiplin kerja aparatur memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada level pemerintahan kelurahan. Disiplin kerja tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengendalian perilaku pegawai, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam menciptakan kinerja pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun aparatur telah memiliki pemahaman mengenai pentingnya disiplin kerja, implementasinya masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakkonsistenan dalam ketepatan waktu, penyelesaian tugas, serta respons terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara norma yang diharapkan dengan praktik di lapangan.

Hasil ini sejalan dengan pandangan (M. Hasibuan, 2021) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan faktor utama dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Disiplin yang tinggi akan mendorong pegawai untuk bekerja sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja akan menghambat kinerja organisasi dan menurunkan kualitas output yang dihasilkan.

Selain itu, temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (Dewi & Prasetyo, 2017). Dalam konteks ini, disiplin kerja tidak hanya berdampak pada kinerja individu aparatur, tetapi juga secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Aparatur yang disiplin cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Jika dikaji dari perspektif kualitas pelayanan, temuan penelitian ini relevan dengan konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Sarjono & Natalia, 2014), yang menekankan pentingnya dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy). Disiplin kerja yang baik akan memperkuat ketiga dimensi tersebut. Ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur mencerminkan keandalan pelayanan, sementara sikap responsif dan tanggung jawab aparatur mencerminkan daya tanggap dan empati terhadap masyarakat.

Lebih lanjut, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor organisasi seperti kepemimpinan, pengawasan, serta sistem penghargaan dan sanksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat disiplin kerja aparatur. Kurangnya ketegasan pimpinan dalam menegakkan aturan serta belum optimalnya penerapan sistem reward and punishment menjadi salah satu penyebab belum maksimalnya disiplin kerja. Hal ini menunjukkan bahwa

peningkatan disiplin kerja tidak dapat hanya dibebankan pada individu, tetapi harus didukung oleh sistem manajemen organisasi yang kuat.

Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya upaya peningkatan disiplin kerja aparatur secara sistematis dan berkelanjutan. Beberapa strategi yang dapat dilakukan antara lain: (1) memperkuat fungsi pengawasan dan kontrol kerja melalui monitoring yang lebih intensif; (2) menerapkan sistem reward and punishment secara konsisten untuk meningkatkan motivasi dan kepatuhan aparatur; (3) meningkatkan kualitas kepemimpinan yang tegas, adil, dan berintegritas dalam menegakkan aturan; serta (4) membangun budaya organisasi yang disiplin dan berorientasi pada pelayanan publik.

Dengan demikian, peningkatan disiplin kerja aparatur tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Pada akhirnya, hal ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja aparatur di Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya kepatuhan terhadap aturan dan prosedur kerja, tetapi masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam aspek ketepatan waktu, tanggung jawab, dan etika kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja aparatur meliputi faktor internal, seperti motivasi dan kesadaran individu, serta faktor eksternal, seperti kepemimpinan, pengawasan, sistem reward and punishment, dan budaya organisasi. Faktor eksternal, khususnya kurangnya pengawasan dan ketidaktegasan dalam penerapan sanksi, menjadi penyebab dominan belum optimalnya disiplin kerja.

Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karangjati secara umum berada pada kategori cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek kecepatan dan responsivitas pelayanan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara disiplin kerja aparatur dengan kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi tingkat disiplin kerja aparatur, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, disiplin kerja aparatur merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan perhatian serius dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor pemerintahan.

### **Implikasi (Saran Praktis)**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan disiplin kerja aparatur dan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Peningkatan pengawasan kerja, melalui monitoring yang lebih intensif terhadap kehadiran dan kinerja aparatur.
2. Penerapan sistem reward and punishment secara konsisten, guna meningkatkan motivasi dan kepatuhan aparatur terhadap aturan.
3. Penguatan kepemimpinan yang tegas dan berintegritas, dalam menegakkan disiplin kerja dan memberikan teladan kepada aparatur.
4. Pengembangan budaya kerja yang disiplin dan berorientasi pelayanan, melalui pembinaan dan pelatihan secara berkelanjutan.
5. Peningkatan kualitas pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat, dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan responsivitas pelayanan.

Implikasi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu Kelurahan Karangjati Kabupaten Semarang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain.
2. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, sehingga hasil penelitian lebih bersifat deskriptif dan interpretatif.
3. Jumlah informan yang terbatas dapat mempengaruhi kedalaman dan variasi data yang diperoleh.
4. Penelitian ini belum mengkaji secara kuantitatif hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik.

Keterbatasan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

### **Saran Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan keterbatasan yang ada, maka disarankan untuk penelitian selanjutnya:

1. Menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk menguji hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik secara lebih komprehensif.
2. Memperluas lokasi penelitian pada beberapa kelurahan atau instansi pemerintah lainnya untuk memperoleh hasil yang lebih generalizable.
3. Menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi, dan kompetensi aparatur, sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

4. Menggunakan metode analisis yang lebih mendalam, seperti Structural Equation Modeling (SEM) atau analisis regresi, untuk memperkuat hasil penelitian.
5. Mengkaji secara lebih spesifik persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan gambaran yang lebih objektif mengenai kualitas pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Candrama, D. (2022). Pengaruh Total Quality Management (TQM). *Gaya Kepemimpinan*, 110.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Dewi, D. R., & Prasetyo, A. R. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja, Keterlibatan kerja, Terhadap Komitmen Organisasi Pada PT.X. *Jurnal Empati*, 6(1), 80–85. <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/psiko/article/view/1628>
- Famila, Z., Elfindri, E., & Yunita, J. (2019). analisis Analisis Manajemen Pelayanan Instalasi Gizi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 5(3), 218–226. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol5.iss3.460>
- Fauzzia, W., Rahmayani, R., & Handayani, R. D. (2022). Peranan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Cook Di Kitchen Department Hotel Harper Purwakarta By Aston. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 100–105. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i2.46858>
- Hasibuan, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. In Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 51–66. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2516>
- Illanisa, N., Zulkarnaen, W., & Suwana, A. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sekolah Dasar Islam Binar Indonesia Bandung. *Jurnal SEMAR: Sain Ekonomi Manajemen & Akuntansi Riviu*, 1(3), 16-25.
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAA&hl=en>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Oktaviyani, K. M., Rahmawati, P. I., & Parma, I. P. G. (2020). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Nugraha Lovina Seaview Resort & Spa. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 93. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26206>
- Prasetyo Kurniawan. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(2), 176–184. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2006836>
- Pratiwi, A. R., & Muzakki, M. (2021). Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 111–120. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i1.5282>
- Putra, I. W. R. S., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Ramada Bintang Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(4), 2014. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i04.p05>
- Rivai, M. (2018). *Manajemen Organisasi*. Ciputra Indah.
- Ruth, C. N., & Wibowo, D. H. (2023). Hubungan Dukungan Sosial Keluarga Dan Career Adaptability Pada Mahasiswa Berwirausaha. *Jurnal Ilmiah Hospitality*. <https://stp->

- mataram.e-journal.id/JIH/article/view/2955
- Sari, P., & Nugroho, T. (2022). Digitalisasi dan dampaknya terhadap keseimbangan kerja-hidup karyawan muda. *Jurnal Manajemen Digital*, 6(1), 79-94.
- Sarjono, H., & Natalia, N. (2014). Servqual dalam Pelayanan Kelas pada Laboratorium Manajemen. *Binus Business Review*, 5(1), 404. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1262>
- Setiawan, I. (2021). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 994–1003. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.455>
- Sosial, J. I. (2024). PERAN KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS TERHADAP KETERLIBATAN KARYAWAN DI ERA DIGITAL Yuni Antika, Dhesta Adhellya Santika, Natasya Alvionita, Dina Lestari Jurusan Admistrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. 5(1), 1–10.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, D., & Budianto, H. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efisiensi Biaya Operasional pada Perusahaan Ritel. *Jurnal Manajemen Operasional*, 19(1), 45-58.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In Jakarta: Kencana.
- Tamara, I.E., N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Yuliani, I., & Katim, K. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. In *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT (Vol. 2, Issue 3, pp. 401–408)*. [ojs.unud.ac.id. https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i3.74](https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i3.74)

## TABEL

Tabel 1. Hasil Analisis Disiplin Kerja Aparatur

Indikator Disiplin Kerja	Temuan Lapangan	Kategori
Kepatuhan jam kerja	Masih terdapat keterlambatan pegawai	Cukup
Ketaatan terhadap SOP	Sebagian besar sudah sesuai prosedur	Baik
Tanggung jawab kerja	Tugas diselesaikan, namun kadang tertunda	Cukup
Etika dan sikap kerja	Ramah, namun belum konsisten	Cukup

Tabel 2. Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Aparatur

Faktor	Deskripsi Temuan
Motivasi kerja	Masih bervariasi antar pegawai
Kepemimpinan	Kurang tegas dalam penegakan disiplin
Pengawasan	Belum dilakukan secara intensif
Reward & punishment	Belum diterapkan secara konsisten
Budaya organisasi	Belum sepenuhnya mendukung disiplin kerja

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Publik

Indikator Pelayanan	Temuan Lapangan	Kategori
Kecepatan pelayanan	Masih terjadi keterlambatan	Cukup
Ketepatan pelayanan	Sudah sesuai prosedur	Baik
Responsivitas	Belum maksimal	Cukup
Kepuasan masyarakat	Masyarakat cukup puas	Cukup

Tabel 4. Hubungan Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

Aspek Disiplin	Dampak terhadap Pelayanan
Ketepatan waktu	Meningkatkan kecepatan pelayanan
Kepatuhan terhadap SOP	Meningkatkan ketepatan pelayanan
Tanggung jawab	Meningkatkan keandalan layanan
Etika kerja	Meningkatkan kepuasan masyarakat