Jurnal DIALOGIKA *Manajemen dan Administrasi*
Homepage: https://ejurnal.unma.ac.id/index.php/dialogika
Vol. 6 No. 2, Bulan Juni 2025, halaman: 51~60
E-ISSN: 2720-9865, P-ISSN: 2716-3563
DOI https://doi.org/10.31949/dialogika.v6i2.14086

PENGARUH DISIPLIN KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DI KANTOR DESA SAERU MELAYU

Yasiria Luahambowo [1*], Olivia Idrus [2]
[1,2] Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka, Tangerang, Indonesia
[*]Email penulis koresponden: yasrianisel22@gmail.com

Riwayat Artikel

Submited:
04-06-2025
Accepted:
12-06-2025
Published:
12-06-2015

Abstrak

Tujuan dilaksanakan Penelitian ini yaitu meninjau fenomena disipilin kerja pegawai serta mutu pelayanan Kantor Pemerintahan Desa Saeru Melayu yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan yang dipakai pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara serta observasi. Analisis data yang dipakai berwujud analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kedisiplinan pegawai masih membutuhkan upaya peningkatan. Hal ini tampak dari beberapa aspek meliputi sikap serta perilaku pegawai, kehadiran serta ketepatan waktu, ketekunan, kepatuhan, serta semangat maupun inisiatif pegawai, dan juga aspek tanggung jawab pada atasan serta bawahan masih belum terlaksana dengan baik. Pelayanan yang diberi aparatur desa ke masyarakat menjadi tidak maksimal dan tidak memuaskan masyarakat karena aspek-aspek diatas tidak terlaksana dengan baik oleh aparatur desa pada kantor desa Saeru Melayu. Masyarakat akan melakukan penilaian pada pegawai sebab mereka telah memperlihatkan pada masyarakat bahwa mereka bisa dipercaya menyelesaikan permasalahan serta kebutuhan mereka serta lembaga pemerintah senantiasa bekerja guna memperbaiki serta menyusun aturan yang membantu pegawai agar lebih disiplin.

Kata kunci: disiplin kerja; pelayanan; kinerja aparatur.

*Jurnal **DIALOGIKA** diterbitkan oleh Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Majalengka*

Abstract

The purpose of this study was to review whether or not there was an influence of the relationship between employee work discipline and the quality of service at the Saeru Melayu Village Government Office on community satisfaction. The approach used in this study was a qualitative approach. In this study, data collection techniques were carried out through interviews and observations. Data analysis used in the form of qualitative descriptive analysis. The results of the study showed that employee discipline was still minimal. This can be seen from several aspects including employee attitudes and behavior, attendance and punctuality, perseverance, compliance, and employee enthusiasm and initiative, and also aspects of responsibility for superiors and subordinates have not been implemented properly. The services provided by village officials to the community are not optimal and do not satisfy the community because the above aspects are not implemented properly by village officials at the Saeru Melayu village office. The community will assess employees because they have shown the community that they can be trusted to solve their problems and needs and government institutions are always working to improve and formulate regulations that help employees to be more disciplined.

Keywords: *Work discipline; services; apparatus performance*

PENDAHULUAN

Pemerintahan Desa merupakan hal yang tidak akan terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Peranan Pemerintahan Desa Sangat penting khususnya dalam menyampaikan pelayanan pada masyarakat. Maka dari itu, upaya tersebut supaya tercapai dengan baik kinerja Aparatur

Pemerintah Desa wajib diperhatikan agar pelaksanaan tugas serta per-tanggungjawabannya dapat dilakukan dengan baik. Kinerja Aparatur sebagai tolak ukur keberhasilan Pemerintahan Desa dalam setiap pelaksanaan kebijakan. Menurut Hasan (2019) pekerjaan yang baik dapat memperoleh kepuasan sehingga menjadi prestasi tersendiri berdasarkan kinerja Aparatur terhadap pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan. Tantangan dalam mening-katkan kinerja Aparatur ialah ku-rangnya semangat Aparatur dalam menjalankan tugas-tugas yang harus dilaksanakan dengan baik. Kurangnya semangat Aparatur dalam menjalankan tugas yang diberikan dapat mem-berikan dampak buruk terhadap kinerja Pemerintah Desa sehingga dapat mengakibatkan kegagalan dalam mem-peroleh tujuan Pemerintahan Desa.

Upaya yang bisa dilakukan apabila kinerja Aparatur Pemerintahan Desa kurang baik yaitu harus memberikan dorongan berupa motivasi. Hal tersebut seiring dengan pendapat Yeni Iskandar (2020) bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), Pendidikan, Keterampilan, Manajemen kepemimpinan, Tingkat penghasilan, Gaji dan kesehatan, Jaminan sosial, Iklim kerja, Sarana dan prasarana, Teknologi, dan Kesempatan berprestasi. Istilah motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri indi-vidu, yang menyebabkan individu ter-sebut bertindak atau berbuat. Menurut Wahna Widhianingrum (2020) motivasi sebagai daya penggerak seseorang melakukan suatu aktivitas untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Hamzah (2019) motivasi merupakan dorongan dan kekuatan dalam diri seseorang untuk melakukan tujuan tertentu yang ingin dicapainya. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa motivasi memberikan dorongan atau pergerakan terhadap seseorang untuk melakukan aktifitas guna memenuhi kebutuhannya.

Dalam hal ini, peranan disiplin sangat penting dalam setiap kegiatan pemerintahan karena dalam pelaksanaan penyeleng-garaan pemerintahan pentingnya se-mangat Aparatur Pemerintah Desa, agar tujuan-tujuan yang diinginkan Pemerintah Desa dapat tercapai dengan baik. peranan disiplin sangat penting bagi seluruh aparatur Instansi karena dalam pelaksanaan tugas-tugas kepada masyarakat dapat dikerjakan dengan baik sehingga terintegrasi kepada tujuan-tujuan yang diinginkan sehingga membantu mencapai tujuan-tujuan Pemerintahan Desa akan tercapai dengan baik. "banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Menurut Garvera, R. R. (2018). Faktor yang dapat menentukan kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya motivasi kerja, kepuasan kerja, desain pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, disiplin kerja, kejelasan arah dan karir, lingkungan kerja, kompetensi dan mungkin masih banyak lagi". Motivasi kerja yang tinggi, maka kinerja akan semakin baik. Tentu untuk meningkatkan kinerja ada pengaruh lain diantaranya disiplin kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja. Adanya kedisiplinan kerja yang baik, kepemimpinan yang mampu memberikan teladan baik dan lingkungan kerja yang kondusif maka motivasi kerja semakin meningkat dan akan berdampak pula pada kinerja perangkat desa semakin baik. Jika kinerja perangkat desa baik, maka masyarakat akan puas terhadap pelayanan kinerja dari aparatur desa.

Penelitian yang relevan dengan pernyataan tersebut yaitu penelitian yang mengkaji hubungan antara motivasi kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja individu, khususnya aparatur desa. Salah satunya adalah penelitian oleh Wibowo (2016) yang menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian oleh Mangkunegara dan Waris (2015) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif dan disiplin kerja yang tinggi secara simultan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang mendukung juga terbukti mampu meningkatkan semangat kerja dan produktivitas, sebagaimana dibuktikan dalam penelitian oleh Sedarmayanti (2017). Oleh karena itu, kombinasi dari motivasi, disiplin, kepemimpinan, dan lingkungan kerja menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas kinerja aparatur desa, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kantor Desa Saeru Melayu saat ini kinerja Aparatur dapat dikatakan belum optimal. Hal tersebut dapat diketahui dengan indikator-indikator seperti berikut : Tanggung jawab Aparatur Pemerintah Desa Saeru Melayu belum

dilaksanakan sepenuhnya. Contohnya masih terdapat Aparatur Pemerintah Desa yang datang tidak tepat waktu. Diketahui bahwa jam kerja di Kantor Desa Saeru Melayu dimulai pukul 08.00 – 14.00 WIB menurut Tata Tertib Kantor Desa namun masih terdapat beberapa Aparatur Pemerintah Desa yang datang terlambat dari jam masuk kerja. Keterlambatan masuk kerja Aparatur mencapai 5 – 30 menit bahkan berjam-jam dari jam masuk kerja yang ditentukan. Kurangnya kemampuan Aparatur Pemerintah Desa dalam menyelesaikan tugas. Contohnya masih terdapat aparatur desa yang kurang teliti dalam pengenyelesaian tugasnya. Helmi Buyung dkk (2020) juga menegaskan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang sangatlah berpengaruh.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, kurang optimalnya kinerja Aparatur Pemerintah Desa di Kantor Desa Saeru Melayu diduga disebabkan oleh kurangnya pemberian motivasi dari Kepala Desa. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut: Kepala Desa dalam memberikan informasi seperti pengarahan kepada anggotanya mengalami misskomunikasi. Contohnya terjadi kesalahpahaman antara Kepala Desa dengan Aparatur Pemerintah dalam memberikan informasi sehingga terjadi ketidakjelasan informasi bagi Aparatur Pemerintah Desa Saeru Melayu. Kepala Desa kurang memperhatikan kinerja anggotanya. Contohnya Kepala Desa kurang memberikan pengarahan, perhatian, atau nasihat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Saeru Melayu. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat dalam studi ini adalah "*Bagaimana meningkatkan disiplin kerja pada Aparatur Pemerintah Desa di Kantor Desa Saeru Melayu serta bagaimana meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintah pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Desa di Kantor Desa Saeru Melayu*".

Selain itu, rumusan masalah ini dapat menjawab tujuan penelitian yang mengidentifikasi pengaruh secara kualitatif disiplin kerja terhadap pelayanan kinerja aparatur pemerintah desa di Kantor Desa Saeru Melayu. Penelitian ini nantinya akan membawa manfaat praktis berkaitan dengan peningkatan manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Saeru Melayu dan manajemen perencanaan program pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Desa di Saeru Melayu yang saat ini dirasa masih belum optimal. Perencanaan pengembangan SDM tersebut dapat direncanakan dalam berbagai program terutama program untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai dan juga materi tentang pelayanan kinerja aparatur pemerintah oleh trainer/ahli.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian berupa deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu sebuah penelitian pada sekumpulan orang maupun objek dengan target menghasilkan deskripsi sistematis, faktual serta akurat terkait opnini serta fakta yang diteliti. Data dikumpulkan dari hasil observasi serta wawancara. Analisis data yang diterapkan berupa deskriptif kualitatif. Penelitian berlangsung di kantor Desa Saeru Melayu kecamatan Pulau-Pulau Batu Kabupaten Nias Selatan. Subjek atau sumber data penelitian yaitu kepala desa, 3 orang aparatur desa serta 6 orang masyarakat.

Penelitian memiliki fungsi memaparkan serta memberi jawaban terkait problematika yang ada serta menemukan solusi yang bisa diterapkan dalam pemecahan masalah. Data dihasilkan dari naskah, hasil wawancara, foto, video, catatan lapangan serta dokumen lainnya (Moelong, 2015). Jenis penelitian ini dipakai dengan tujuan melihat situasi yang dialami peneliti melalui metode deskriptif yang memiliki wujud kata serta bahasa dan juga konteks serta cara ilmiah khusus. Teknik analisis data yang digunakan yang meliputi pengumpulan data disiplin kerja pegawai dan hasil observasi pelayanan kerja aparatur pemerintah desa yang nantinya akan direduksi untuk data-data yang tidak berkaitan dengan kedua variabel tersebut. Setelah itu, peneliti melakukan penarikan kesimpulan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian, diuraikan data serta hasil penelitian terkait problematika yang diteliti yaitu Analisis Disiplin Kerja Pegawai Kantor Desa Saeru Melayu . Hasil penelitian ditentukan memakai wawancara lebih lanjut pada informan yang menjadi satu di antara jenis-jenis penggalian data, dalam hal ini informannya adalah pimpinan kantor desa Saeru Melayu dan juga dokumen lapangan. Analisisnya berorientasi pada disiplin kerja pegawai kantor Desa Saeru Melayu yang terkait dengan beragam faktor atau sudut pandang masalah. Supaya penelitian menjadi lebih objektif serta akurat, peneliti melaksanakan wawancara lebih detail kepada informan agar mendapat tambahan informasi melalui konfirmasi langsung terkait penetapan disiplin kerja pada pegawai. Di sisi lain peneliti juga mewawancarai pelanggan serta masyarakat agar mendapatkan data yang memperkuat disiplin kerja pada pekerja kantor Desa Saeru Melayu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mengidentifikasi situasi fenomena tersebut. Adapun keterangan responden dalam wawancara adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Keterangan responden

NO	Jabatan Responden	Jumlah Responden
1	Kepala Desa	1
2	Aparatur Desa	3
3	Masyarakat	6
	JUMLAH	10

Tabel 2. Pertanyaan Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan			Jawaban Responden	Rata-rata Skor	Keterangan
		Kepala Desa	Aparatur Desa	Masyarakat			
1	Absensi	Seberapa sering pegawai kantor desa melakukan absensi tanpa alasan yang jelas?			Sering	2	Pegawai kantor desa melakukan absensi tanpa alasan yang jelas
			Apakah pegawai kantor desa selalu datang tepat waktu?		Sering	2	Tidak banyak pegawai kantor desa selalu datang tepat waktu

				Seberapa sering Anda merasakan pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dilakukan secara tepat waktu dan sesuai prosedur?	Jarang	2	Karena aparatur desa sering terlambat akhirnya menghambat pelayanan trerhadap keluhan masyarakat
2	Sikap dan perilaku	Apakah Anda telah melakukan upaya untuk meningkatkan sikap serta perilaku aparatur desa dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat? Jika ya, upaya apa saja yang telah dilakukan?			Sering	2	Upaya yang saya lakukan salah satunya selalu memberikan motivasi kepada aparatur desa saya untuk melaksanakan pekerjaan dengan sabik-baiknya.
			Bagaimana Anda menilai sikap dan perilaku Anda dalam berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan?		Kurang	2	Perilaku dalam berinteriaksi terkesan tidak ramah.
				Bagaimana Anda menilai sikap dan perilaku aparatur desa dalam melayani masyarakat? Apakah	Cukup	3	Terkadang masih terlihat acuh di beberapa orang aparatur desa.

				mereka ramah, sopan, dan responsif?			
3.	Tanggung jawab	Seberapa besar tanggung jawab aparatur desa pada penyelesaian tugas serta tanggung jawab yang diberi?			Cukup	3	Tanggung jawab aparatur desa cukup besar pada penyelesaian tugas serta tanggung jawab yang diberi
			Seberapa besar rasa tanggung jawab Anda dalam menyelesaikan tugas serta memberi pelayanan terbaik untuk masyarakat?		Cukup	3	Aparatur desa sudah berusaha memaksimalkan tugas yg diberikan
				Apakah Anda merasa aparatur desa bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan?	Cukup	3	Ya sudah cukup bertanggung jawab.

Keterangan:
Skor: Skor yang diberikan berdasarkan skala Likert (Khaeruman ST dkk (2021))
Kategori: Kategori yang dibuat berdasarkan rentang skor (misalnya, 1-2: Rendah, 3: Cukup, 4-5: Tinggi)

Mengacu pada hasil wawancara nasrasumber serta informan, peneliti melaksanakan analisis pada disiplin kerja pegawai. Hal ini meliputi beragam aspek penelitian. Survei saat ini terkait absensi memperlihatkan mayoritas pegawai tidak patuh pada aturan, tingkat kehadiran kerja masih minim, serta rutinitas jam kerja yang tidak sesuai dengan persyaratan titik sikap serta perilaku pegawai pada penelitian juga masih belum memberi hasil yang memuaskan terlihat dari minimnya rasa patuh serta tekun yang dimiliki pegawai saat bekerja. Kondisi ini tentu memperlihatkan minimnya semangat kerja dan inisiatif pegawai. Tanggung jawab pegawai baik pada atasan bawahan masyarakat serta konsumen masih rendah.

Menurut Natalia Pesta Hutapea (2018) penjabaran terkait indikator disiplin kerja mencakup:

1. Absensi

Absensi yaitu aktivitas pencatatan agar dapat melihat jumlah peserta maupun kumpulan yang hadir dalam sebuah lokasi atau kegiatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ketidakhadiran yaitu pegawai yang tidak bekerja pada hari kerja disebabkan oleh sakit izin maupun suatu kelalaian serta liburan. Absensi merupakan manajemen daftar kehadiran pegawai. Dari hasil wawancara yang dilaksanakan disimpulkan terkait tingkat kehadiran pegawai sangat rendah dipicu oleh ketidaktaatannya pada suatu aturan serta rasa tidak nyaman saat bekerja. Selain itu tingkat kehadiran pegawai yang rendah juga disebabkan oleh beberapa pegawai yang melaksanakan pekerjaan sambil menjalankan kuliah. Sementara itu sanksi dari instansi Desa masih terbilang rendah yang menjadikan adanya peluang bagi para pegawai terbiasa dengan tingkat kehadiran yang rendah.

2. Sikap Dan Perilaku
   Sikap serta perilaku menjadi perbuatan pegawai pada pelaksanaan suatu pekerjaan yang bisa memberikan keuntungan maupun kerugian bagi tempat kerjanya. Sikap serta perilaku pegawai itu mencakup kepatuhan pegawai saat mendapat pekerjaan semangat, inisiatif yang diperlihatkan saat menyelesaikan pekerjaan serta kegigihan pegawai pada pelaksanaan pekerjaan. Mengacu pada hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa sikap dan perilaku kerja yang dilakukan di kantor desa Saeru Melayu dilaksanakan dengan cukup baik. Masyarakat merasa terlayani dengan baik.
3. Tanggung Jawab
   Tanggung jawab dalam hal ini berkaitan dengan kewajiban pegawai pada pelaksanaan pekerjaan yang diberikan dengan maksimal sesuai tujuan. Kesadaran pada tempat kerja meliputi seberapa jauh pegawai sadar rasa patuhnya serta sikap mereka pada lembaga pemerintah serta aturan yang telah ditetapkan. Rasa tanggung jawab serta komitmen saat bekerja ini menjadikan pegawai akan senantiasa berupaya mematuhi peraturan serta tujuan yang sudah ditentukan.
   a. Tanggung Jawab Pada Atasan
      Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan para pegawai tersebut bertanggung jawab pada tugas tertentu yang diberikan oleh atasan. Tetapi bila tugas yang diberi tidak sesuai uraian yang diberikan pegawai biasanya memperlihatkan sikap tidak bertanggung jawab pada tugas tersebut.
   b. Tanggung jawab Pada Bawahan
      Mengacu pada hasil wawancara disimpulkan untuk atasan sudah cukup bertanggung jawab pada bawahan saat bawahan memiliki suatu masalah pada pekerjaan kepala desa akan segera membantu untuk menyelesaikan masalah pada pekerjaan tersebut.
   c. Tanggung jawab Pada Konsumen
      Mengacu pada hasil wawancara disimpulkan para pegawai maupun pegawai mempunyai tanggung jawab yang tinggi pada pekerjaan sebab ketika terdapat suatu masalah pada pekerjaan tersebut maka orang yang pertama kali dicari konsumen maupun masyarakat yaitu pihak yang menangani pekerjaan tersebut.

Hasil penelitian dikategorikan sesuai dengan rumusan masalah. Dibuktikan peneliti mampu melakukan analisis pada disiplin kerja pegawai. Sesuai hasil wawancara dengan rujukan informasi maupun informan terkait variabel "disiplin kerja" yang meliputi beragam aspek investigasi ketidakhadiran pada penelitian ini memperlihatkan masih banyak pegawai yang tidak patuh pada aturan yang diberlakukan pada tempat kerjanya. Hal ini menjadikan tingkat kehadiran serta rasa taat pada jam kerja juga masih rendah. Selain itu sikap serta perilaku pegawai juga masih belum memuaskan yang terlihat dari minimnya kepatuhan serta rasa tekun kerja pegawai sehingga memicu rendahnya motivasi serta inisiatif kerja pegawai. Tanggung jawab sebagai pegawai baik pada atasan bawahan maupun masyarakat juga masih rendah.

Setelah membahas masing-masing indikator sub variabel absensi dalam disiplin kerja memperlihatkan rendahnya tingkat kehadiran pegawai serta ketepatan waktu kerja pegawai sebab adanya rasa tidak puas pegawai maupun pegawai dengan upah yang dibayarkan. Hal ini menjadikan pegawai maupun pegawai mencari pekerjaan selain dari yang diberikan oleh kantor. Di sisi lain beberapa pegawai juga masih melanjutkan pendidikan pada tingkat perkuliahan

sesudah jam kerja selesai. Sesudah membahas masing-masing indikator sub variabel sikap serta perilaku pada disiplin kerja memperlihatkan hal yang memberi pengaruh pada tingkat kepatuhan pegawai yaitu hubungan yang kurang baik antara atasan dengan bawahan. Ketekunan pegawai sudah cukup tekun dalam menyelesaikan pekerjaan yang terlihat dari setiap ada yang memerlukan pelayanan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan lebih banyak daripada yang tidak bisa diselesaikan. Sementara itu yang menjadi alasan untuk semangat serta inisiatif pegawai sendiri yaitu tidak ada hal yang menjadi motivasi maupun sasaran pegawai sebab minimnya upah yang mereka dapatkan tidak ada bonus maupun gaji tambahan serta tidak terdapatnya perjanjian yang mengikat antara instansi dengan pegawai.

Setelah membahas masing-masing indikator sub variabel tanggung jawab dalam disiplin kerja memperlihatkan minimnya tanggung jawab bawahan pada perintah yang diberi oleh atasan karena kurang baiknya relasi serta komunikasi yang terjalin diantara atasan serta pegawai. Selanjutnya terkait dengan tanggung jawab pada bawahan pihak pimpinan juga belum memenuhi kewajibannya pada pegawai. Sementara untuk tanggung jawab pada konsumen maupun masyarakat sudah sangat baik terlihat dari baiknya hubungan serta komunikasi antara pegawai maupun pegawai dengan masyarakat yang menjadikan masyarakat akan kembali lagi saat mereka mengalami suatu kendala pada kebutuhan mereka di kantor desa. Berdasarkan pembahasan terkait disiplin kerja tampak jelas adanya kebutuhan dalam peningkatan kinerja pelayanan publik yang diberi oleh pemerintah saat ini. Harus diakui bahwa kinerja pelayanan publik dalam beberapa hal masih dikatakan buruk sebab budaya aparatur sipil negara yang kurang disiplin serta kebiasaan pelanggaran aturan pada pelaksanaan pelayanan publik. Maka dari itu, pengawasan pemerintah sangat diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Salah satunya yaitu kontrol eksternal yang berupa pengawasan publik dan laporan serta pengaduan masyarakat pada pelaksanaan pelayanan publik pengawasan oleh Ombudsman mengacu pada undang-undang serta pengawasan oleh DPR (Nyangun, 2017).

Penelitian yang relevan dengan hasil yang sama dengan temuan empiris bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan kinerja aparatur pemerintah desa di Kantor Desa Saeru Melayu. Aparatur yang menunjukkan tingkat disiplin tinggi ditunjukkan dengan perilaku datang tepat waktu, mematuhi peraturan, dan bertanggung jawab terhadap tugasnya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Penelitian yang dilakukan Fitriani dan Yuliana (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja menjadi indikator utama dalam efektivitas pelayanan publik, terutama pada sektor pemerintahan desa. Hal ini diperkuat oleh penelitian Suharto (2019) dalam *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan karena menciptakan konsistensi dan kejelasan peran bagi aparatur. Disiplin yang baik juga menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan terstruktur, yang mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat (Rivai, 2017).

Berdasarkan beberapa data dalam penelitian yang relevan tersebut, menunjukkan bahwa peningkatan disiplin kerja berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur desa. Hal ini mendukung temuan Lestari dan Nugroho (2021) dalam *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, yang menyatakan bahwa masyarakat cenderung lebih puas terhadap layanan yang diberikan secara tepat waktu, ramah, dan sesuai prosedur, yang semua itu sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan pegawai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan disiplin kerja melalui pelatihan, pembinaan, dan pengawasan yang konsisten akan sangat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan disiplin bukan hanya menyangkut kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencerminkan etika kerja dan komitmen terhadap pelayanan prima.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek absensi memperlihatkan gambaran disiplin pegawai berdasarkan kehadiran masih cukup rendah karena pegawai kurang mematuhi aturan ketepatan waktu kerja di kantor. Ketidakhadiran pegawai dalam pekerjaanya tanpa meminta izin masih cukup tinggi. Selain itu, saat jam istirahat yang terlalu berlebihan membuat mereka lebih banyak diluar daripada di kantor untuk bekerja. Upaya yang dilakukan untuk memperbaiki

kondisi tersebut pada tahun ini pada pegawai kantor Desa Saeru Melayu telah menghasilkan kenaikan kehadiran yang signifikan serta sedikit penurunan pada keterlambatan pegawai.

Aspek sikap dan perilaku dalam pembahasan studi ini menunjukkan bahwa pegawai yang tidak mematuhi perintah atasan memiliki tingkat disiplin perilaku yang tinggi. Hal ini terjadi karena atasan tidak memiliki hubungan yang baik dengan bawahannya. Selain itu, pegawai yang ditugaskan untuk bekerja di luar wilayah Balai Desa menunjukkan tingkat ketekunan yang cukup tinggi, tetapi semangat dan inisiatif mereka masih kurang. Ini adalah akibat dari ketidakmampuan pegawai untuk memenuhi kewajiban instansi.

Dalam hal tanggung jawab, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai kurang disiplin dalam memenuhi tanggung jawab mereka daripada atasan mereka. Karena kurangnya tanggung jawab, pegawai sering mengabaikan perintah dan tugas atasannya. Ini menyebabkan relasi yang tidak baik antara atasan dan pegawai. Atasan juga tidak memenuhi kewajiban kepada bawahannya sementara bawahan sudah bertanggung jawab penuh atas tugas yang harus mereka selesaikan. Karena banyaknya relasi dan komunikasi yang ada di antara masyarakat dan pegawai, beberapa masyarakat merasa puas dengan layanan mereka. Sesuai dengan temuan ini, peneliti berharap bahwa staf kantor desa Saeru Melayu dapat meningkatkan kinerjanya sehingga mereka dapat memberikan layanan berkualitas tinggi dan terkait dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, rekomendasi yang diberikan yaitu perlu menerapkan sistem pengawasan dan evaluasi kehadiran yang lebih ketat, misalnya dengan mengadakan presensi digital dan sanksi tegas terhadap pelanggaran kehadiran di kantor tanpa izin. Selain itu, perlunya pengawasan pada waktu atau jam istirahat pegawai yang meninggalkan kantor secara berlebihan. Aparatur pemerintah yang bekerja sebagai pejabat berwenang di Saeru Melayu harus memberikan teladan atau role model disiplin secara konsisten karena pemimpin yang baik akan memengaruhi kedisiplinan stafnya. Selain itu perlu diberikan pelatihan rutin terkait kedisiplinan kerja dan manajemen waktu agar pegawai lebih memahami pentingnya tanggung jawab dan etika kerja di kantor.

DAFTAR PUSTAKA

Eko Budianto (2020). Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja. CV. Aa Rizki.

Fitriani, R., & Yuliana, S. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 123–131.

Garvera, R. R. (2018). Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagarapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *4*(1), 107-125.

Hamzah, A. (2019). Pengaruh disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, *2*(2), 1-20.

Hasan (2019). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa rowosari kecamatan ulujami kabupaten pemalang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, *7*(2), 146-154.

Helmi Buyung dkk (2020). Optimalisasi Kinerja Pegawai. EUREKA MEDIA AKSARA.

Khaeruman ST dkk (2021). Meningkatkan Kinerja Management Sumber Daya Manusia Konsep dan Studi Kasus. CV. AA RIZKY

Lestari, W., & Nugroho, R. (2021). Hubungan Disiplin dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 55–64.

Moh.Hudi Setyobakti (2019). MSDM Bagi Perangkat Desa. CV. Kreasindo Prima

Moleong,L, J. 2015. Metode penelitian kualitatif. Bandung: remaja Rosdakaria

Natalia Pesta Hutapea (2018). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PERANGKAT DESA DI KECAMATAN GETASAN, KABUPATEN SEMARANG. *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, *2*(1), 169-187.

Nyangun (2017). Strong Point Kinerja Pegawai Motivasi Kunci Implementasi Kompensasi Dan Lingkungan Kerja. Nizamia Learning Center.

Rivai, V. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Suharto, B. (2019). Disiplin Kerja dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 16(1), 45–52.

Wahna Wdhianingrum, & Eviyanti, E. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, *8*(1), 40-47.

Yeni Iskandar & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja. *Economic Education Analysis Journal*, *7*(1), 374-389.