

Analisis Efektivitas Penerapan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Rawabuntu

Eswa Tri Loka Hanna¹, Supartomo Corolus Boromeus²

¹²Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Email: eswaloka@gmail.com

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Rawabuntu, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan disiplin kerja telah berjalan cukup baik melalui sosialisasi aturan kerja, pengawasan kehadiran, serta pemberian sanksi sesuai tingkat pelanggaran. Penerapan disiplin kerja terbukti berkontribusi terhadap peningkatan ketepatan waktu, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pegawai, ketidakhadiran tanpa keterangan, serta ketidakpatuhan terhadap SOP pelayanan. Penelitian menyimpulkan bahwa penerapan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, evaluasi berkelanjutan, serta penerapan sanksi yang konsisten dan proporsional guna meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik.

Kata kunci: disiplin kerja, kinerja pegawai, efektivitas, pelayanan publik

Abstract—This study aims to analyze the effectiveness of work discipline implementation in improving employee performance at the Rawabuntu Village Office, Serpong District, South Tangerang City. The research employed a descriptive qualitative approach using interviews, observations, and documentation as data collection techniques. Informants included the Village Head, Secretary, Section Heads, and community members receiving public services. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of work discipline has been carried out fairly well through the socialization of work regulations, attendance monitoring, and sanctions according to the level of violations. Work discipline contributes to improved punctuality, responsibility, and service quality. However, several challenges remain, including employee tardiness, absenteeism without notice, and non-compliance with service SOPs. The study concludes that work discipline has a positive impact on employee performance improvement. Strengthening supervision, continuous evaluation, and consistent enforcement of sanctions are recommended to enhance public service performance.

Keywords: work discipline, employee performance, effectiveness, public service

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi, khususnya instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik, sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan aktivitas operasionalnya. Pegawai sebagai unsur utama organisasi memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kinerja pegawai menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan tingkat kelurahan, pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan kebutuhan administrasi masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, pelayanan sosial, serta koordinasi kegiatan kemasyarakatan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Kinerja pegawai tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhinya, salah satunya adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan aspek fundamental yang mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap peraturan, tanggung jawab terhadap tugas, serta komitmen dalam melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Menurut Ganyang (2018), disiplin merupakan kondisi di mana individu bersedia menerima dan melaksanakan berbagai peraturan yang berlaku serta menjalankan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Disiplin kerja tidak

hanya berfungsi sebagai alat pengendalian perilaku pegawai, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menjaga keteraturan kerja, meningkatkan efisiensi, serta memastikan tercapainya tujuan organisasi.

Disiplin kerja berkaitan erat dengan efektivitas organisasi. Efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Yunitasari (2023) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu aktivitas dalam mencapai target yang direncanakan. Semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu kegiatan tersebut. Dalam organisasi pelayanan publik, efektivitas kerja pegawai menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain disiplin kerja, kinerja pegawai juga merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi. Kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja individu yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Wardhana et al. (2023) menjelaskan bahwa kinerja organisasi dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu masukan (input), keluaran (output), hasil (outcome), manfaat (benefit), dan dampak (impact). Pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya dilihat dari hasil langsung, tetapi juga dari manfaat jangka menengah dan dampak jangka panjang yang dihasilkan oleh aktivitas kerja.

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, pengelolaan pegawai bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga kerja mampu berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dewi dan Harjojo (2019) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap tenaga kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan bagian penting dari pengelolaan sumber daya manusia yang berfungsi untuk menjaga konsistensi perilaku kerja pegawai.

Dalam praktiknya, tingkat disiplin kerja pegawai tidak selalu berjalan sesuai harapan organisasi. Berdasarkan hasil observasi awal pada Kantor Kelurahan Rawabuntu, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kedisiplinan, seperti keterlambatan hadir, ketidakhadiran tanpa keterangan, ketidakpatuhan terhadap standar operasional prosedur pelayanan, serta kurangnya responsivitas dalam melayani masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik, keterlambatan penyelesaian tugas administrasi, serta menurunnya produktivitas kerja pegawai.

Permasalahan disiplin kerja memiliki implikasi langsung terhadap kinerja pegawai. Ketika pegawai tidak mematuhi aturan kerja, maka pelaksanaan tugas menjadi tidak terarah, kurang efektif, dan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan. Sebaliknya, kedisiplinan yang tinggi akan mendorong pegawai bekerja lebih tertib, bertanggung jawab, dan profesional. Yusuf et al. (2023) menjelaskan bahwa manajemen bertujuan mengarahkan dan mengendalikan sumber daya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks tersebut, disiplin kerja menjadi instrumen penting dalam proses pengendalian organisasi.

Penerapan disiplin kerja dalam organisasi pemerintah biasanya dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti sosialisasi aturan kerja, pengawasan kehadiran, serta pemberian sanksi terhadap pelanggaran. Namun, efektivitas penerapan disiplin tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaan, ketegasan pimpinan, serta kesadaran pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Ketidakkonsistenan penerapan aturan dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan pegawai dan menurunkan efektivitas kinerja organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, analisis terhadap efektivitas penerapan disiplin kerja menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana disiplin kerja diterapkan dalam organisasi serta sejauh mana penerapan tersebut mampu meningkatkan kinerja pegawai. Dengan memahami hubungan antara disiplin kerja dan kinerja pegawai, organisasi dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian mengenai efektivitas penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Rawabuntu menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi disiplin kerja, tingkat kinerja pegawai, serta efektivitas kebijakan disiplin yang diterapkan dalam organisasi pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Rawabuntu. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pemahaman kondisi nyata, perilaku, serta pengalaman subjek penelitian dalam konteks lingkungan kerja yang alamiah.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu maupun perilaku yang diamati. Dengan demikian, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena sosial secara holistik dan kontekstual.

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, karakteristik, serta hubungan antarvariabel yang diteliti. Metode ini tidak bertujuan menguji hipotesis, tetapi memberikan gambaran faktual mengenai penerapan disiplin kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Rawabuntu yang berlokasi di Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya permasalahan kedisiplinan pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu November 2024 hingga Januari 2026.

Subjek penelitian terdiri atas informan yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan serta pihak yang memahami penerapan disiplin kerja di lingkungan kantor kelurahan. Informan dipilih secara purposif berdasarkan relevansi peran dan keterlibatan dalam proses kerja organisasi. Sebelum menjelaskan karakteristik informan penelitian, berikut disajikan tabel yang menggambarkan komposisi informan yang menjadi sumber data utama penelitian.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Peran dalam Penelitian
1	Kepala Lurah	Pimpinan instansi	Informan kunci
2	Sekretaris Lurah	Pengelola administrasi	Informan utama
3	Kepala Seksi	Pelaksana program	Informan utama
4	Masyarakat	Pengguna layanan	Informan triangulasi

Tabel tersebut menunjukkan bahwa informan penelitian terdiri dari unsur pimpinan, pelaksana teknis, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Komposisi ini bertujuan memperoleh data yang komprehensif dan memastikan validitas informasi melalui perspektif yang berbeda.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai penerapan disiplin kerja, pengalaman pegawai, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas kerja pegawai, tingkat kehadiran, serta pelaksanaan pelayanan administrasi. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa catatan, arsip, maupun bukti administratif yang relevan.

Menurut Ibrahim (2020), wawancara merupakan proses interaksi langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh data yang bersifat mendalam dan kontekstual. Observasi memungkinkan peneliti memahami perilaku nyata subjek penelitian, sedangkan dokumentasi berfungsi sebagai penguat data empiris.

Untuk memberikan gambaran sistematis mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan, berikut disajikan tabel teknik pengumpulan data penelitian.

Tabel 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik	Tujuan	Bentuk Data
Wawancara	Menggali informasi mendalam	Pernyataan informan
Observasi	Mengamati perilaku kerja	Catatan lapangan
Dokumentasi	Melengkapi bukti empiris	Arsip dan dokumen

Tabel tersebut menunjukkan bahwa penelitian menggunakan triangulasi teknik untuk meningkatkan validitas data. Triangulasi memungkinkan peneliti membandingkan informasi dari berbagai sumber sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan terpercaya.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data penelitian.

Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif bersifat interaktif dan berlangsung terus menerus hingga data mencapai tingkat kejenuhan. Proses ini bertujuan menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Untuk memperjelas tahapan analisis data, berikut disajikan tabel proses analisis data penelitian.

Tabel 3. Tahapan Analisis Data

Tahap	Kegiatan
Reduksi data	Seleksi dan pemfokusan data
Penyajian data	Penyusunan informasi sistematis
Penarikan kesimpulan	Interpretasi dan verifikasi

Tabel tersebut menunjukkan bahwa analisis data dilakukan secara sistematis dan berulang hingga diperoleh kesimpulan yang valid. Proses ini memungkinkan peneliti memahami hubungan antara disiplin kerja dan kinerja pegawai secara komprehensif.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang beragam, serta analisis data yang sistematis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai efektivitas penerapan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Kelurahan Rawabuntu.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Fenomena disiplin kerja dalam organisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencerminkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Kedisiplinan pegawai menjadi faktor penting yang menentukan keteraturan pelaksanaan tugas, efektivitas proses kerja, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan tingkat kelurahan, interaksi langsung antara pegawai dan masyarakat menjadikan disiplin kerja sebagai indikator nyata profesionalitas aparatur.

Kondisi empiris yang ditemukan di lingkungan Kantor Kelurahan Rawabuntu menunjukkan adanya dinamika antara penerapan aturan kerja dan pelaksanaan tugas pelayanan. Variasi tingkat kepatuhan pegawai terhadap jam kerja, standar operasional prosedur, serta tanggung jawab pelayanan memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas penerapan disiplin kerja dalam praktik organisasi. Situasi tersebut memiliki implikasi langsung terhadap kualitas kinerja pegawai dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengkajian terhadap kondisi disiplin kerja, dampaknya terhadap kinerja pegawai, serta efektivitas mekanisme pengendalian organisasi menjadi penting untuk memahami hubungan antara perilaku kerja dan hasil pelayanan. Analisis dilakukan berdasarkan temuan lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian diinterpretasikan dengan mengacu pada konsep disiplin kerja, kinerja pegawai, dan efektivitas organisasi dalam perspektif manajemen sumber daya manusia.

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Kelurahan Rawabuntu merupakan instansi pemerintahan tingkat kelurahan yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Pelayanan yang diberikan meliputi administrasi kependudukan, pelayanan sosial, koordinasi kegiatan masyarakat, serta pelaksanaan program pemerintahan daerah di tingkat kelurahan.

Sebagai organisasi pelayanan publik, kualitas kinerja pegawai menjadi faktor utama dalam menentukan efektivitas pelayanan. Pelaksanaan tugas yang tertib, tepat waktu, dan sesuai standar operasional prosedur merupakan indikator penting profesionalitas aparatur. Oleh karena itu, disiplin kerja menjadi aspek fundamental dalam menunjang kinerja pegawai.

Menurut Dewi dan Harjoyo (2019), disiplin kerja mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap aturan organisasi serta komitmen dalam melaksanakan tugas secara bertanggung jawab. Dalam konteks pelayanan publik, kedisiplinan pegawai berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

3.2 Kondisi Disiplin Kerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja pegawai di Kantor Kelurahan Rawabuntu belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari data kehadiran pegawai yang menunjukkan masih adanya keterlambatan dan ketidakhadiran tanpa keterangan.

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, berikut disajikan data tingkat kedisiplinan pegawai berdasarkan kehadiran kerja.

Tabel 4. Tingkat Disiplin Kehadiran Pegawai

Kategori Kehadiran	Jumlah Pegawai	Persentase
Terlambat	7	35%
Izin resmi	4	20%
Tidak hadir tanpa keterangan	2	10%
Disiplin	7	35%

Tabel tersebut menunjukkan bahwa hanya 35% pegawai yang memiliki tingkat disiplin kehadiran yang baik. Sementara itu, 65% pegawai masih menunjukkan berbagai bentuk ketidakteraturan kehadiran, baik berupa keterlambatan, izin, maupun ketidakhadiran tanpa keterangan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kedisiplinan waktu masih menjadi permasalahan utama. Menurut Dewi dan Harjoyo (2019), disiplin waktu merupakan indikator utama disiplin kerja karena berkaitan langsung dengan kepatuhan terhadap jam kerja dan ketepatan pelaksanaan tugas. Tingginya tingkat keterlambatan menunjukkan bahwa penerapan aturan kerja belum sepenuhnya efektif.

Selain itu, ketidakhadiran tanpa keterangan merupakan bentuk pelanggaran disiplin yang serius karena dapat mengganggu pembagian tugas dan kelancaran pelayanan publik.

3.3 Dampak Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Kondisi disiplin kerja yang belum optimal berdampak langsung terhadap kinerja pegawai. Penelitian menemukan beberapa indikator penurunan kinerja yang berkaitan dengan kedisiplinan.

Untuk memberikan gambaran sistematis mengenai kondisi kinerja pegawai, berikut disajikan tabel indikator kinerja yang dipengaruhi oleh disiplin kerja.

Tabel 5. Indikator Kinerja Pegawai yang Terdampak Disiplin

Indikator Kinerja	Kondisi yang Ditemukan
Kepatuhan terhadap SOP	Sebagian pegawai tidak menjalankan SOP secara konsisten
Ketepatan waktu kerja	Tugas tidak selesai sesuai jadwal
Kualitas pelayanan	Pelayanan kurang ramah dan kurang optimal
Responsivitas	Penanganan keluhan masyarakat lambat
Produktivitas	Hasil kerja di bawah standar

Tabel tersebut menunjukkan bahwa rendahnya disiplin kerja memengaruhi berbagai aspek kinerja pegawai, mulai dari kepatuhan terhadap prosedur hingga kualitas pelayanan publik. Wardhana et al. (2023) menjelaskan bahwa kinerja organisasi dapat dilihat melalui indikator input, output, outcome, manfaat, dan dampak. Jika disiplin kerja rendah, maka proses kerja menjadi tidak efisien, yang pada akhirnya menurunkan kualitas output dan manfaat pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketidakhadiran pegawai menyebabkan pelayanan tertunda, loket pelayanan tidak beroperasi optimal, serta meningkatnya waktu tunggu masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berperan langsung dalam menentukan efektivitas pelayanan publik.

3.4 Penerapan Disiplin Kerja dalam Organisasi

Penerapan disiplin kerja di Kantor Kelurahan Rawabuntu dilakukan melalui beberapa mekanisme, yaitu:

1. Sosialisasi aturan kerja dan SOP pelayanan
2. Pengawasan kehadiran pegawai
3. Pemberian sanksi sesuai tingkat pelanggaran

Penerapan disiplin tersebut mencerminkan upaya pengendalian organisasi dalam menjaga keteraturan kerja. Menurut Ganyang (2018), disiplin kerja dapat diterapkan melalui pendekatan preventif dan korektif. Disiplin preventif bertujuan menumbuhkan kesadaran pegawai, sedangkan disiplin korektif dilakukan melalui pemberian sanksi terhadap pelanggaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan dan sanksi telah diterapkan, namun belum sepenuhnya konsisten. Ketidakkonsistenan dalam penerapan sanksi dapat mengurangi efek jera dan menurunkan kepatuhan pegawai.

3.5 Efektivitas Penerapan Disiplin Kerja

Efektivitas disiplin kerja dapat dilihat dari sejauh mana penerapan aturan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan disiplin kerja memberikan beberapa dampak positif, antara lain:

- meningkatnya ketepatan waktu pelayanan
- meningkatnya tanggung jawab pegawai
- meningkatnya keteraturan pelaksanaan tugas

Namun demikian, efektivitas belum optimal karena masih terdapat pelanggaran disiplin. Menurut Yunitasari (2023), efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, tujuan penerapan disiplin adalah meningkatkan kinerja pegawai. Karena masih terdapat pelanggaran, maka tingkat efektivitas dapat dikategorikan cukup baik namun belum maksimal.

3.6 Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja pegawai memiliki keterkaitan langsung dengan kualitas kinerja pelayanan yang dihasilkan di Kantor Kelurahan Rawabuntu. Variasi kepatuhan terhadap aturan kerja, khususnya yang berkaitan dengan kehadiran, ketepatan waktu, serta pelaksanaan standar operasional prosedur, memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas dan kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menegaskan bahwa disiplin kerja tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengendalian organisasi, tetapi juga sebagai faktor yang menentukan kualitas hasil kerja pegawai secara keseluruhan.

Kondisi empiris yang menunjukkan masih adanya keterlambatan pegawai, ketidakhadiran tanpa keterangan, serta ketidakpatuhan terhadap prosedur pelayanan mengindikasikan bahwa penerapan disiplin kerja belum sepenuhnya berjalan optimal. Situasi ini memperlihatkan bahwa keberadaan aturan kerja saja tidak cukup untuk membentuk perilaku disiplin apabila tidak diikuti dengan konsistensi pengawasan dan ketegasan dalam penerapan sanksi. Ketidakkonsistenan dalam pengendalian organisasi berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan yang berlaku.

Secara konseptual, disiplin kerja merupakan kesediaan individu untuk mematuhi peraturan serta menjalankan tanggung jawab sesuai standar yang telah ditetapkan (Ganyang, 2018). Disiplin kerja berfungsi menjaga keteraturan pelaksanaan tugas, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan tercapainya tujuan organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, kedisiplinan pegawai memiliki implikasi langsung terhadap kualitas pelayanan karena berhubungan dengan ketepatan waktu, keandalan proses kerja, dan tanggung jawab terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja berpengaruh terhadap berbagai indikator kinerja pegawai, termasuk kepatuhan terhadap standar operasional, ketepatan waktu penyelesaian tugas, kualitas interaksi pelayanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan konsep kinerja organisasi yang menekankan keterkaitan antara proses kerja dan hasil yang dicapai. Wardhana et al. (2023) menjelaskan bahwa kinerja dapat diukur melalui indikator input, output, outcome, manfaat, dan dampak. Ketika disiplin kerja rendah, proses kerja menjadi tidak efisien sehingga memengaruhi kualitas output dan manfaat pelayanan yang dihasilkan.

Kondisi pelayanan yang mengalami keterlambatan akibat ketidakhadiran pegawai menunjukkan bahwa disiplin kerja berperan penting dalam menjaga kontinuitas operasional organisasi. Ketidakteraturan kehadiran pegawai tidak hanya memengaruhi pembagian tugas internal, tetapi juga berdampak langsung pada masyarakat melalui meningkatnya waktu tunggu pelayanan dan menurunnya kepastian proses administrasi. Hal tersebut menegaskan bahwa disiplin kerja memiliki dimensi operasional sekaligus dimensi pelayanan publik.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, pengelolaan disiplin kerja merupakan bagian dari upaya organisasi dalam mengarahkan dan mengendalikan perilaku pegawai agar selaras dengan tujuan organisasi. Dewi dan Harjono (2019) menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia bertujuan memastikan tenaga kerja mampu berkontribusi secara efektif dan efisien. Dalam kerangka tersebut, disiplin kerja menjadi instrumen penting untuk menjaga konsistensi perilaku kerja dan mendorong tanggung jawab individu terhadap tugas yang diberikan.

Efektivitas penerapan disiplin kerja dalam penelitian ini dapat dikategorikan cukup baik, namun belum optimal. Penerapan aturan kerja, pengawasan kehadiran, serta pemberian sanksi telah dilakukan, tetapi masih terdapat pelanggaran disiplin yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pegawai belum sepenuhnya stabil. Menurut Yunitasari (2023), efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, tujuan penerapan disiplin kerja adalah

meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Karena masih ditemukan ketidakteraturan perilaku kerja, maka tingkat efektivitas dapat dipahami sebagai telah berjalan namun belum mencapai kondisi ideal.

Faktor yang memengaruhi tingkat efektivitas disiplin kerja antara lain konsistensi pengawasan, ketegasan pimpinan, serta kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab profesional. Ganyang (2018) menegaskan bahwa keberhasilan penerapan disiplin sangat dipengaruhi oleh keteladanan pimpinan, kejelasan aturan, pengawasan yang berkelanjutan, serta penerapan reward dan punishment yang adil. Apabila salah satu unsur tersebut tidak berjalan optimal, maka tingkat kepatuhan pegawai cenderung menurun.

Implikasi praktis dari temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak dapat dicapai hanya melalui penyusunan aturan formal, tetapi memerlukan penguatan sistem pengawasan, konsistensi penerapan sanksi, serta pembinaan perilaku kerja secara berkelanjutan. Disiplin kerja perlu dipahami sebagai bagian dari budaya organisasi yang harus dibangun melalui kombinasi pengendalian struktural dan kesadaran individu.

Secara keseluruhan, hubungan antara disiplin kerja dan kinerja pegawai menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan kerja. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan, semakin teratur pelaksanaan tugas, dan semakin baik pula kualitas pelayanan yang dihasilkan. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja berpotensi menurunkan efektivitas organisasi serta menghambat pencapaian tujuan pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Penerapan disiplin kerja pada Kantor Kelurahan Rawabuntu telah dilaksanakan melalui berbagai mekanisme pengendalian organisasi, antara lain sosialisasi aturan kerja, pengawasan kehadiran pegawai, serta pemberian sanksi terhadap pelanggaran. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam menjaga keteraturan pelaksanaan tugas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, kondisi empiris masih memperlihatkan adanya variasi tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan kerja, khususnya terkait ketepatan waktu, kehadiran, dan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan.

Tingkat disiplin kerja yang belum sepenuhnya optimal terbukti memiliki implikasi langsung terhadap kinerja pegawai. Ketidakteraturan kehadiran, keterlambatan pelaksanaan tugas, serta ketidakpatuhan terhadap prosedur kerja memengaruhi kelancaran operasional pelayanan dan kualitas interaksi dengan masyarakat. Sebaliknya, pegawai yang menunjukkan tingkat disiplin yang baik cenderung memiliki tanggung jawab kerja yang lebih tinggi, ketepatan waktu yang lebih baik, serta kemampuan pelayanan yang lebih efektif. Kondisi tersebut menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas kinerja pegawai dalam organisasi pelayanan publik.

Penerapan disiplin kerja terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, terutama dalam aspek ketertiban kerja, tanggung jawab pelaksanaan tugas, dan keteraturan proses pelayanan. Namun tingkat efektivitas penerapan disiplin kerja belum mencapai kondisi optimal karena masih terdapat pelanggaran yang menunjukkan belum stabilnya kepatuhan pegawai terhadap aturan organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan aturan formal perlu didukung oleh konsistensi pengawasan, ketegasan dalam penerapan sanksi, serta pembinaan perilaku kerja secara berkelanjutan.

Penguatan disiplin kerja memerlukan pendekatan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada pembentukan budaya kerja yang profesional. Konsistensi pengendalian organisasi, keteladanan pimpinan, serta kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab pelayanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penerapan disiplin kerja. Upaya peningkatan kinerja pegawai pada akhirnya bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan sistem pengawasan, penegakan aturan, dan pembinaan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Kelurahan Rawabuntu sangat dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan pegawai. Disiplin kerja yang diterapkan secara konsisten dan berkesinambungan akan mendorong keteraturan pelaksanaan tugas,

meningkatkan kinerja pegawai, serta memperkuat efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat.

REFERENCES

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, D. P., & Harjoyo. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan: UNPAM Press.
- Ganyang, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Realita (Pertama)*. IN MEDIA.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif* (M. Dr. Ir. Sutopo, S.Pd, Ed.). Bandung: Alfabeta, CV.
- Sutikno, M. S., & Hadisaputra, P. (2020). *Penelitian kualitatif* (Nurlaeli, Ed.). Holistica.
- Wardhana, A., Sari, A. P., Limgiani, D., Gunaisah, E., Suroso, Mukhsin, M., Yanti, N., Siagian, A. O., Herawat, M., Sattar, Rinda, R. T., Harto, B., Fardiansyah, H., Hasmin, & Saluy, A. B. (2023). *Manajemen kinerja (Konsep, teori, dan penerapannya)* (Hartini, Ed.). Budi Harto.
- Yusuf, M., Haryoto, C., Husainah, N., & Nuraen. (2023). *Teori manajemen* (J. Mardian, Ed.). Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.