

Disiplin Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe

Irma Yanti¹, Sitti Rahmatyah², Nartin³

Universitas Lakidende Unaaha

Corresponding Author Irma Yanti, E-Mail: irmayanti84@gmail.com

Published: July, 2025

ABSTRACT

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Tingkat Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Anggaberu serta faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe. Hasil Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif ,teknik pengumpulan data penelitian yaitu wawancara, studi dokumen dan observasi. Teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan kunci (Key Informan) penelitian yaitu camat Anggaberu 1 orang, sekretaris camat, dan 2 pegawai. Informan pendukung terdiri dari 2 masyarakat kecamatan anggaberu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Disiplin pegawai di Kecamatan Anggaberu telah berupaya meningkatkan tingkat disiplin para pegawai dapat dilihat dari tingkat kehadiran, pelaksanaan tata cara kerja sesuai SOP, taat pada dan bertanggung jawab dalam bekerja, walau terdapat beberapa kendala seperti lokasi kecamatan yang jauh, akses jalan yang kurang baik serta tidak adanya jaringan yang mendukung absensi daring/online para pegawai. Untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anggaberu pegawai berusaha memberikan keandalan, ketanggapan, jaminan empati dan berwujud dengan sebaik mungkin, walau masih kurang maksimal. Adapun untuk faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Anggaberu adalah kurangnya sarana prasana, SDM (Sumber Daya Masyarakat) ini mencakup beberapa pegawai yang tidak datang tepat waktu, kompensasi dan remunerasi yang layak menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan perhatian pemimpin terhadap karyawan.

Keywords: Disiplin pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Disiplin pegawai merupakan salah satu elemen yang penting pengelolaan instansi, khususnya di sektor publik yang berfokus pada pelayanan masyarakat. disiplin yang baik mencerminkan ketaatan pegawai terhadap aturan dan prosedur yang telah ditetapkan dalam menjalankan tugas dengan tepat waktu. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan publik sangat di pengaruhi oleh tingkat disiplin.

Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas memiliki peranan penting dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap lembaga pemerintah. Sayangnya, dalam prakteknya, seringkali terjadi berbagai masalah dalam pelayanan publik, seperti lambatnya proses layanan, ketidakjelasan informasi, dan kurangnya responsivitas dari para pegawai yang bertugas. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

Negara dan penduduk atas barang , jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Dalam rangka mencapai pelayanan publik yang optimal di tengah masyarakat, diperlukan peningkatan disiplin aparatur pemerintah atau pegawai. Disiplin yang dimaksud mencakup kepatutan dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil bahwa Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan pegawai negeri sipil untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau melanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Salah satu faktor yang dapat berkontribusi terhadap permasalahan ini adalah kurangnya disiplin yang diperlihatkan oleh pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Disiplin pegawai mencakup kemampuan dan komitmen mereka dalam mematuhi aturan, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka. Apabila pegawai tidak memiliki tingkat disiplin yang memadai, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Ketika para pegawai tidak disiplin, mereka cenderung tidak melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik dan tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lambat, tidak efisien, dan kurang transparan. Selain itu, kurangnya disiplin juga dapat membuka peluang bagi praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang yang merugikan masyarakat secara umum.

Meningkatkan disiplin para pegawai merupakan langkah krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memiliki pegawai yang disiplin, proses pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat juga akan menjadi lebih jelas dan akurat, sehingga masyarakat merasa didengar dan dihormati.

Satu contoh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah kecamatan di daerah. Kecamatan memiliki tanggung jawab untuk membantu Bupati/Walikota dalam menjalankan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan sosial di wilayah kecamatan. Salah satu tujuan kecamatan adalah meningkatkan efektivitas pelayanan publik dengan menyediakan layanan berupa jasa dan perijinan yang transparan dan memiliki standar yang jelas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, faktor kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemerintahan sangat penting. Disiplin memainkan peran yang signifikan dalam tugas sehari-hari pegawai. Pelayanan publik dianggap efektif ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah, dengan prosedur yang singkat, cepat, akurat, dan memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja para pegawai pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintah Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe diharapkan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik di kalangan pegawai kecamatan. Pemberian disiplin yang efektif kepada pegawai di kantor kecamatan, kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan. Adapun dampak pemberiannya yaitu, ketepatan

dan Efisiensi. Pegawai yang disiplin cenderung bekerja dengan tepat waktu dan mengikuti prosedur dengan benar. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian tugas-tugas administratif dan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas Layanan yang Lebih Baik. Pegawai yang disiplin akan lebih fokus dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka akan menerapkan standar tinggi dalam menjawab pertanyaan, memberikan informasi yang akurat, dan menangani permintaan dengan cepat dan efektif

Berdasarkan informasi yang diperoleh oleh peneliti dan pengamatan awal, banyak pegawai di Kantor Kecamatan Anggaberu yang masih belum menerapkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas. Untuk menggambarkan bagaimana disiplin pegawai berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe. Hal ini terlihat dari aspek-aspek seperti ketepatan waktu, patuh pada peraturan yang ada, penggunaan perlengkapan kantor, dan kehadiran pegawai. Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana disiplin pegawai berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Anggaberu dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Anggaberu.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel tunggal atau mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2019).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dari judul “Disiplin Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anggaberu, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang disiplin pegawai berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anggaberu, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anggaberu

Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang masalah yang diteliti dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Menurut Sugiyono (2010), informan penelitian dapat diartikan sebagai narasumber yang memiliki pemahaman yang relevan terkait dengan objek penelitian dan mampu memberikan penjelasan mengenai topik penelitian dengan

kedalaman yang sesuai. Oleh karena itu, penentuan informan tidak dilakukan secara acak, melainkan ditentukan oleh peneliti itu sendiri. Diantaranya Camat Anggaber, Sekretaris, 2 orang pegawai dan 2 orang masyarakat. Sehingga jumlah informan peneliti yaitu 6 orang.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penting dalam penelitian yang melibatkan pengolahan, interpretasi, dan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk memahami informasi yang terkandung dalam data, mengidentifikasi pola atau tren, menguji hipotesis, dan membuat simpulan penelitian.

Menurut Endah, Wilujeng, Rifka, Achmad, & Imbalan (2020), analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian. Setelah peneliti mengumpulkan data penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Moleong (2013) juga mendefinisikan analisis data sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil penelitian menjadi informasi baru yang dapat digunakan untuk membuat simpulan. Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa terdapat tiga teknik analisis data yaitu,

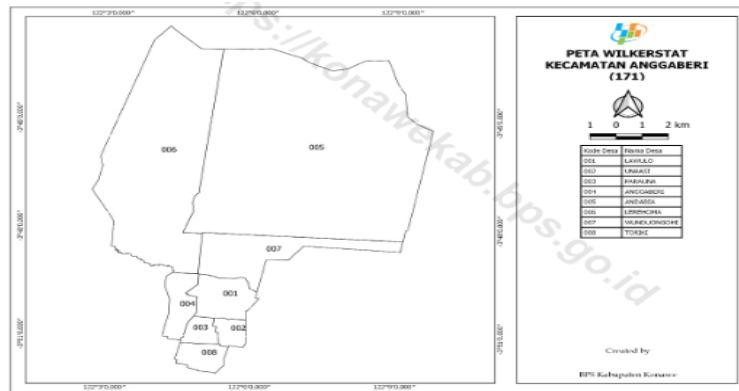
1. Reduksi data dalam penelitian adalah proses untuk mengurangi kompleksitas dataset dengan memilih, memfilter, atau menggabungkan variabel atau observasi tertentu. Tujuannya adalah menciptakan subset data yang lebih kecil dan terfokus, tetapi masih mempertahankan informasi penting dari dataset asli.
2. Penyajian data adalah Pengumpulan data terstruktur memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Data disajikan dalam bentuk teks yang menunjukkan hasil penelitian.
3. Penarikan kesimpulan adalah upaya untuk menemukan atau memahami makna, konteks, sifat, makna, sebab dan akibat suatu aliran atau proposisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data BPS Kabupaten Konawe, secara astronomis, Kecamatan Anggaber terletak pada 3°42'10" Lintang Selatan, serta antara 122°62'0" Bujur Timur. Berdasarkan Posisi geografisnya, Kecamatan Anggaber memiliki batas-batas yaitu:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Konawe Utara
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Unaaha
3. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Wawotobi
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tongauna

Luas wilayah Kecamatan Anggaber 123,24 Km². Desa dengan wilayah terluas di Kecamatan Anggaber adalah Kelurahan Lawulo dengan luas 22 Km² atau 17,85 persen dari luas Kecamatan Anggaber.



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Anggaberu

Sumber: Kecamatan Anggaberu Kab. Konawe 2021-2024

Tabel 4.2 Demografi Penduduk Kecamatan Anggaberu

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	3.026	40,94 %
2.	Perempuan	4.365	59,06%
Jumlah		7.391	100%

Sumber: Kecamatan Anggaberu Kab. Konawe 2021-2024

Potensi sumber daya yang dimiliki oleh Kecamatan Anggaberu dari demografi penduduk Kecamatan Anggaberu yaitu berjumlah 7.391 penduduk, yang terdiri dari laki-laki berjumlah 3.026 jiwa dan perempuan 4.365 jiwa.

Tabel 4.3 Fasilitas Umum Pelayanan Kesehatan Masyarakat yang ada di wilayah kecamatan Anggaberu

No.	Fasilitas Umum Pelayanan Kesehatan Masyarakat	Jumlah Unit	Persentase (%)
1.	Puskesmas	1 Unit	9,1 %
2.	Apotek	2 Unit	18,18 %
3.	Posyandu	8 Unit	72,72 %
Jumlah		11 unit	100 %

Sumber: Kecamatan Anggaberu Kab. Konawe 2021-2024

Fasilitas umum pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Anggaberu tersiri dari Puskesmas yang berjumlah 1 unit, apotek yang berjumlah 2 unit yang terlekat di Kelurahan Anggaberu dan Kelurahan Unaasi dan posyandu berjumlah 8 Unit di tiap masing-masing kelurahan dan desa.

Kecamatan Anggaberu memiliki kedudukan sebagai lembaga Perangkat Daerah yang dibentuk Peraturan Daerah Kabupaten Konawe Nomor 05 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten.

Dalam peraturan Bupati Konawe Nomor 54 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan, Maka Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe mempunyai tugas untuk membantu Bupati dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang terdiri atas:

1. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan tertib umum;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penengakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan.

Struktur Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Dalam struktur kelembagaan atau organisasi Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Daerah Bupati Konawe Nomor 6 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Konawe, yaitu:

1. Camat;
2. Sekretaris;
3. Sub bagian umum dan kepegawaian;
4. Sub bagian keuangan;
5. Seksi Pemeritahan;
6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
7. Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat;
8. Seksi Kesejahteraan Sosial;
9. Seksi Kependudukan.

Sumber Daya Kecamatan Anggaberu

Berdasarkan Peraturan Bupati Konawe Nomor 54 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi dan fungsi Kecamatan Kabupaten Konawe Sumber Daya Manusia (SDM) Kecamatan Anggaberu, kategori dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip kesetaraan.

Adapun Bagan Kecamatan Anggaberu:

Tabel 4.4 Eselon

No.	Jabatan	Eselon	Jumlah Pegawai	Pesentase (%)
1.	Camat	IV/a	1 Orang	12,5 %
2.	Sekretaris Kecamatan	IV/a	1 Orang	12,5 %
3.	Kepala Seksi	III/d	5 Orang	62,5 %
4.	Kepala Sub. Bagian	III/d	1 Orang	12,5 %
JUMLAH			8 Orang	

Sumber: Kecamatan Anggaber, Kab. Konawe (2021-2024)

Di Kantor Kecamatan Anggaber, komitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik tercermin dari upaya menegakkan disiplin pegawai. Menyadari bahwa kedisiplinan merupakan kunci bagi peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik, pihak kecamatan senantiasa melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap kehadiran, ketepatan waktu, serta perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Bagi pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran, Kecamatan Anggaber tidak ragu untuk memberikan sanksi disiplin yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menegakkan aturan dan mendorong peningkatan kedisiplinan seluruh pegawai.

Pelanggaran Terhadap Ketentuan Masuk Kerja dan Jam Kerja. Salah satu aturan yang tertuang dalam PP 94/2021 adalah mengenai disiplin masuk kerja dan jam kerja. PNS yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban masuk kerja dan tidak menaati jam kerja, dapat dikenakan hukuman disiplin dengan ketentuan sebagai berikut:

Untuk pelanggaran tingkat ringan, hukuman dapat berupa:

1. Teguran lisan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama tiga hari kerja dalam satu tahun;
2. Teguran tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 4-6 hari kerja dalam satu tahun; dan
3. Pernyataan tidak puas bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 7-10 hari kerja dalam setahun.

Sementara untuk pelanggaran tingkat sedang, hukuman dapat berupa:

1. Pemotongan tunjangan sebesar 25 persen selama 6 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 11-13 hari kerja dalam satu tahun;
2. Pemotongan tunjangan sebesar 25 persen selama 9 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 14-16 hari kerja dalam satu tahun; dan
3. Pemotongan tunjangan sebesar 25 persen selama 12 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 17-20 (dua puluh) hari kerja dalam satu tahun.

Selanjutnya untuk pelanggaran tingkat berat, hukuman dapat berupa:

1. Penurunan jabatan setingkat lebih rendah selama 12 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 21-24 hari kerja dalam satu tahun;
2. Pembebasan dari jabatannya menjadi jabatan pelaksana selama 12 bulan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 25- 27 hari kerja dalam satu tahun;
3. Pemberhentian dengan tidak hormat atas permintaan sendiri sebagai PNS bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara kumulatif selama 28 hari kerja atau lebih dalam satu tahun; dan
4. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah secara terus menerus selama 10 hari kerja.

“PNS yang tidak masuk kerja dan tidak menaati ketentuan jam kerja tanpa alasan yang sah secara terus menerus selama 10 (sepuluh) hari kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d angka 4) diberhentikan pembayaran gajinya sejak bulan berikutnya,” demikian bunyi Pasal 15 ayat (2).

Tingkat Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe

Kantor Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pemerintahan di tingkat kecamatan, kinerja dan disiplin kerja para pegawai menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Ketepatan waktu adalah salah satu aspek utama dari disiplin pegawai. Pegawai yang disiplin selalu hadir tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal, mengurangi waktu tunggu masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, tingkat disiplin pegawai di kantor kecamatan adalah dasar penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas. Disiplin tinggi mencerminkan dedikasi dan komitmen pegawai terhadap tugas pegawai, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintahan.

Untuk itu, Kecamatan Anggaberu telah menerapkan sistem disiplin pegawai yang tegas dan konsisten, berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Camat Anggaberu, tentang tingkat disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anggaberu bahwa:

Berdasarkan data diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat disiplin para pegawai di Kantor Kecamatan Anggaberu Kabupaten Konawe telah sesuai dengan aturan disiplin yang diberlakukan yang telah mendorong pegawai untuk bekerja secara lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Walau masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin.

Dari hasil analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif antara tingkat disiplin pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anggaberri. Tingkat disiplin yang tinggi memastikan pegawai hadir tepat waktu, melaksanakan tugas sesuai prosedur dan berinteraksi dengan masyarakat secara efektif, yang semuanya berkontribusi pada pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan. Meskipun ada beberapa pegawai yang masih kurang disiplin, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan disiplin di antara semua pegawai dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu adanya upaya peningkatan disiplin diantara pegawai, baik melalui pelatihan, pengawasan yang lebih ketat, maupun penerapan sanksi tegas bagi yang melanggar aturan.

Tingkat kehadiran dan disiplin pegawai di Kantor Kecamatan Anggaberri Kabupaten Konawe, merupakan pilar utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kehadiran yang konsisten menjamin kelancaran operasional dan kualitas layanan yang optimal. Dengan kedisiplinan tinggi dalam kehadiran, sebuah tim atau organisasi dapat menjaga produktivitas, membangun kepercayaan, dan memberikan dampak positif yang signifikan dalam mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tingkat kehadiran pegawai Kantor Kecamatan Anggaberri cukup konsisten dan tepat waktu. Penekanan pada disiplin kehadiran pegawai merupakan upaya Camat Anggaberri untuk menjaga untuk menjaga profesionalisme dan kinerja Kantor Kecamatan Anggaberri dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Meskipun terdapat beberapa kasus pelanggaran, namun pimpinan dapat mengelolanya dengan baik sehingga tidak mengganggu jalannya operasional kantor.

Mekipun lokasi Kantor Kecamatan tidak memungkinkan untuk melakukan absen online karena adanya beberapa kendala pihak manajemen telah mengatasinya dengan melakukan proses absen di kantor Kelurahan Unaasi yang memiliki fasilitas yang mendukung. Selain itu, sekretaris camat juga menegaskan bahwa ada beberapa staf yang sedang menjalankan sistem shift kerja di Kantor Kecamatan Anggaberri, sehingga tidak semua pegawai hadir secara bersamaan.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat kehadiran seluruh pegawai Kecamatan Anggaberri Kabupaten konawe cukup konsisten meskipun lokasi apel dan absen tidak dilakukan di Kantor Kecamatan Anggaberri. Hal ini sesuai dengan konsep Agustini (2019) menjelaskan bahwa tingkat kehadiran mengacu pada frekuensi kehadiran pegawai dalam melakukan aktivitas kerja di perusahaan, dimana tingkat kehadiran yang rendah menjadi indikasi kurangnya disiplin.

Berdasarkan analisis yang didapat oleh peneliti disaat melakukan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa meskipun Kantor Kecamatan Anggaberri telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan disiplin dan kehadiran pegawai, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Kendala teknologi dan infrastruktur, kedisiplinan yang belum merata dan lokasi apel dan absensi yang

bukan dilakukan di Kantor Kecamatan Anggaberu merupakan tantangan yang perlu dikelola dengan baik.

Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Pegawai Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Anggaberu

1. Sarana prasarana

Sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Anggaberu masih belum lengkap dan lokasi Kantor Kecamatan Anggaberu yang cukup jauh, dengan kondisi jalan yang kurang baik dan terkadang banjir menjadi tantangan tersendiri bagi para pegawai. Serta hampir tidak adanya jaringan/koneksi yang mendukung absen online para pegawai.

2. Sumber Daya Masyarakat (SDM)

Meskipun Kantor Kecamatan Anggaberu telah menetapkan aturan ketepatan waktu yang jelas bagi para pegawainya, masih ada beberapa petugas yang tidak datang tepat waktu. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya ketegasan.

3. Kompensasi dan Remunerasi

Pemberian kompensasi dan remunerasi yang layak dan sesuai dengan kinerja pegawai dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan disiplin pegawai di Kantor Kecamatan Anggaberu.

4. Perhatian Pemimpin terhadap karyawan

Perhatian pemimpin terhadap karyawan mencakup pemberian umpan balik yang konstruktif dan pengakuan terhadap prestasi kerja. Dengan begitu karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih disiplin dan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan anggaberu disimpulkan:

1. Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan anggaberu bahwa tingkat disiplin pegawai di kantor tersebut cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran yang baik, pelaksanaan tata cara kerja sesuai dengan SOP serta taat dan bertanggung jawab dalam bekerja berdasarkan hasil wawancara. Selain itu Disiplin pegawai juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan anggaberu telah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari penerapan pelayanan yang handal, tanggap, ramah, dan tepat waktu.

2. Faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Anggaberu adalah sarana dan prasarana, jalan akses menuju Kantor Kecamatan dan jaringan/koneksi yang tidak mendukung absensi daring/online para pegawai Kantor Kecamatan Anggaberu, SDM mencakup beberapa pegawai yang kadang datang tidak tepat waktu, kompensasi atau remunerasi yang layak dan perhatian pemimpin terhadap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Pengaruh beban kerja, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Inka Multi Solusi Madiun. Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis UMP*. Vol, 2, No. 1.
- Agustini, N. K. I., & Dewi, A. S. K. (2019). *Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan. E-Jurnal Manajemen*.
- Agustini, Y. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pasar Kliwon Kota Surakarta. Jurnal Administrasi Bisnis, 5(2)*.
- Aisyah, A. (2021). *Pengaruh Faktor-Faktor Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pdam Bandarmasih Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Hartatik, S. (2018). *Disiplin Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 20(1)*
- Hasibuan, M.S.P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kelima, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 15). Jakarta: Erlangga.