

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN PELAYANAN
PUBLIK OLEH APARATUR DESA TELUK DALEM KECAMATAN
MATARAM BARU KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

(Skripsi)

Oleh
Sinta Permata Dewi
NPM. 1913032040



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA TELUK DALEM KECAMATAN MATARAM BARU KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

OLEH

SINTA PERMATA DEWI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengetahui apakah ada hubungan antara disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh aparatur desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur. Metode penelitian menggunakan metode korelasional. Sampel penelitian berjumlah 50 KK. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Analisis data penelitian adalah analisis Korelasi, dengan pengolahan data program SPSS versi 25. Sehingga hasil penelitian yang didapat berdasarkan hasil pengolahan data dinyatakan bahwa Disiplin Kerja Pegawai memiliki hubungan dengan Pelayanan Publik. Karena nilai signifikansi Disiplin Kerja lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dan nilai tersebut sesuai dengan dasar pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisis uji korelasi. Disiplin kerja pegawai diketahui sebagai kunci penting dalam mendukung terjadinya proses pelayanan publik. Sehingga, dengan adanya disiplin kerja yang tinggi maka, sebuah pelayanan akan mampu mencapai tingkat maksimal dan mampu memberikan sebuah pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Sikap disiplin yang muncul untuk mendukung pelayanan publik adalah aparatur desa datang ke kantor desa dan pulang sesuai dengan ketentuan, aparatur desa mematuhi segala peraturan yang ada, dan aparatur desa mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu serta memiliki semangat kerja yang tinggi.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Pelayanan Publik

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF EMPLOYEE WORK DISCIPLINE WITH PUBLIC SERVICES BY TELUK DALEM VILLAGE APPARATUS, MATARAM BARU SUB-DISTRICT, LAMPUNG TIMUR DISTRICT

by :

SINTA PERMATA DEWI

The aim of this study was to identify and find out whether there is a relationship between employee work discipline and public services by Teluk Dalem village apparatus, Mataram Baru Sub-District, East Lampung Regency. The method used in this research is correlational. The respondents who were, totaling 50 families. The data collection technique is using a closed questionnaire, and technique is interviews. The analysis of this research is correlation analysis, and using the SPSS version 25 program. Based on the results of data processing, it is stated that Employee Work Discipline has a relationship with Public Services. Because the significance value of Work Discipline is less than the significance value of 0.05 and this value is in accordance with the basis for decision making based on the results of the correlation test analysis. Employee work discipline is known as an important key in supporting the public service process. With high work discipline, the service will be able to reach the maximum level. Discipline that appears to support public services is that village apparatus come to the village office and go home according to the provisions, village apparatus complies with all existing regulations, and village apparatus are able to complete work on time and have high morale.

Keywords: Work Discipline, Public Service

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN PELAYANAN
PUBLIK OLEH APARATUR DESA TELUK DALEM KECAMATAN
MATARAM BARU KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Oleh

Sinta Permata Dewi

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

Pada

**Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi PPKn**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **HUBUNGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DENGAN PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA TELUK DALEM KECAMATAN MATARAM BARU KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Nama Mahasiswa : **Sinta Permata Dewi**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1913032040**

Program Studi : **Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

Jurusan : **Pendidikan IPS**

Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

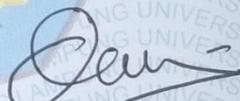


1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

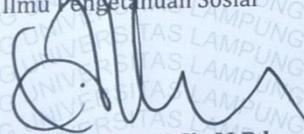

Drs. Berchah Pitoewas, M.H.
NIP 19611214 199303 1 001

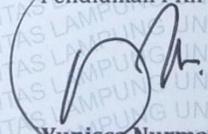

Devi Sutrisno Putri, S.Pd., M.Pd.
NIP 19930916 201903 2 021

2. Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial

Ketua Program Studi
Pendidikan PKn

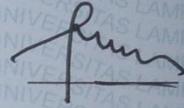

Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.
NIP 19741108 200501 1 003


Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.
NIP 19870602 200812 2 001

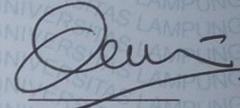
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

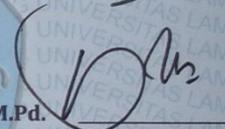
Ketua : **Drs. Berchah Pitoewas, M.H.**



Sekretaris : **Devi Sutrisno Putri, S.Pd., M.Pd.**



Penguji
Bukan Pembimbing : **Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.**



Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Prof. Dr. Sunyono, M.Si.

NIP. 19651230 199111 1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Maret 2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, adalah:

Nama : Sinta Permata Dewi
NPM : 1913032040
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Alamat : Dusun V Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru
Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 29 Maret 2023



Sinta Permata Dewi
NPM 1913032040



Sinta Permata Dewi merupakan Nama penulis. Penulis dilahirkan di Teluk Dalem pada tanggal 13 Juni 2001. Anak keempat dari lima bersaudara buah cinta kasih dari pasangan Bapak Zaenal Arifin dan Ibu Hartatik. Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari Taman Kanak-kanak di TK Aisyiyah Bustanul Athfal yang diselesaikan pada tahun 2007.

Pendidikan Sekolah Dasar (SD Negeri 1 Teluk Dalem (lulus pada tahun 2013), melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Mataram baru (lulus pada tahun 2016) dan melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Way Jepara (lulus pada tahun 2019). tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan di salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Kota Bandar Lampung dan tercatat sebagai mahasiswi Program Studi PPKn Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Selama kuliah, penulis pernah menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Pendidikan IPS (Himapis).

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan tujuan jogjakarta-Bandung-Jakarta Tahun 2022, melaksanakan salah satu mata kuliah wajib yakni Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gunung Pasir jaya Kec. Sekampung Udik Kab. Lampung Timur. Dan penulis melaksanakan Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) di SMP Negeri 2 Sekampung Udik Lampung Timur.

PERSEMBAHAN

Dengan mengharap ridho dan berkah dari Allah SWT, penulis mengucapkan puji dan syukur atas rahmat dan karunia yang telah Allah SWT limpahkan sehingga penulis dapat mempersembahkan karya ini sebagai tanda bakti dan cinta kepada:

“Kedua orang tuaku, Alm. Bapak Zaenal Arifin dan Ibu Hartatik yang aku sayangi dan aku cintai. Yang selalu menjadi alasan terbesarku untuk berjuang, yang selalu menyayangi tanpa tapi, mendoakan dengan setulus hati, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan. Terimakasih telah merawatku dan menjaga ku dengan penuh kasih sayang dan cinta yang tulus. Aku memohon maaf karna aku belum bisa menjadi seseorang yang hebat, tetapi aku selalu berusaha untuk membuat kalian tersenyum bangga melihatku dan tak lupa pula aku selalu berdoa agar Ibu sehat selalu, diberi umur yang panjang, dan untuk Bapak, semoga kelak kita bisa berkumpul bersama-sama di Surga-Nya Allah SWT. Bapak dan Ibu toga dan gelar dibelakang namaku tidak akan ada jika tanpa jeri payah kalian.”

Serta

“Almamaterku Tercinta Universitas Lampung”

MOTTO

“Teruslah berusaha, bergerak dan tuailah perubahan. Orang tuamu berharap engkau lekas berhasil”

(Sinta Permata Dewi)

SANWACANA

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya yang sangat berlimpah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Disiplin Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur”**. Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Lampung.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Pada kesempatan kali ini penulis hendak mengucapkan rasa terima kasih kepada Bapak Drs. Berchah Pitoewas, M.H. selaku dosen Pembimbing Akademik sekaligus selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Devi Sutrisno Putri, S.Pd., M.Pd. selaku dosen Pembimbing II, serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Penulis juga hendak menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr, Sunyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Albert Maydiantoro, S. Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Bapak Dedi Miswar, S.Si., M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

6. Ibu Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
7. Bapak Drs. Berchah Pitoewas, M.H. selaku dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta motivasi, dan nasehat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Devi Sutrisno Putri, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing II. Terimakasih atas bimbingan, dukungan, semangat, ilmu, waktu, tenaga, arahan, serta nasehatnya selama ini.
9. Ibu Yunisca Nurmalisa, S.Pd. M.Pd. selaku dosen Pembahas I atas masukan dan sarannya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Ibu Ana Mentari, S.Pd., M.Pd., selaku pembahas II terimakasih atas saran dan masukannya.
11. Bapak dan Ibu dosen khususnya dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang dengan rela dan ikhlas memberikan ilmu yang dimilikinya kepada penulis.
12. Terimakasih kepada Ibu Nurhayati, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Seminar yang telah membantu terselesainya skripsi ini.
13. Staf Program Studi PPKn Universitas Lampung yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian
14. Kepada diriku sendiri, Terimakasih karena selalu mau terus berusaha dan berusaha, berjuang untuk terus berjalan melangkah kedepan walau banyak duri diperjalanan dan perkataan yang meremehkan. Untuk diriku terimakasih ya kamu sudah melalui tantangannya, Kamu sudah berjuang.
15. Teristimewa untuk Ibuku, ibu Hartatik yang tercantik sedunia. Terimakasih sudah merawatku, memberikan kasih yang tulus, terimakasih sudah mau berjuang bersama-sama selama ini, terimakasih untuk setiap pengorbanan yang ibu berikan untuk sinta, terimakasih untuk semua dukungan ibu untuk sinta, terimakasih karena tetap kuat selama 8 tahun belakang ini. Semoga Allah selalu menjauhkan ibu dari segala macam bentuk bahaya, semoga Allah

selalu memberi ibu kesehatan, keimanan dan semoga ibu selalu dapat selalu bersama sinta.

16. Terimakasih untuk Bapak Paling keren sedunia Alm. Bapak Zaenal Arifin. Terimakasih untuk segala usaha yang bapak usahakan agar sinta selalu dapat bahagia. Terimakasih karena telah menyayangiku, merawatku, terimakasih untuk segala harapan-harapan yang bapak ucapkan yang membuat sinta selalu ingin berjuang dan berusaha. Walau bapak tidak bisa melihat toga dan gelar dibelakang namaku tapi aku selalu berdoa agar kelak kita dapat bertemu di surganya Allah.
17. Untuk kakak-kakakku dan adik tersayang, Mba Novi Indrawati, Mas M. Afrizal, Mas Afnas Bagus Budiman, dan Ridwan Abdi Tamtama terimakasih atas semua dukungan, motivasi, dan tingkah laku lucu yang kalian berikan kepada ku disaat aku sedang lelah, letih dan lesu.
18. Untuk keluarga besarku tersayang, Man Alip, Mama Noni, Mba tia , Pakde Hadi Utama terimakasih atas semangat, doa maupun dukungan finansial dan segala usaha yang diberikan kepada ku untuk mendukungku selama masa perkuliahan.
19. Terimakasih untuk sahabat terbaikku yang sedang sama-sama berjuang berusaha untuk mendapatkan gelar sarjana, Livinia Tamara, Alfina Tasya Dinova, Alycia Anggita, Ade Elviana, Yuli Nurul Hidayati, Dean Yuniaswati, Rika Fitriyani, Amanda Bimantari, untuk segala dukungan, canda tawa, kebersamaan, dan ketulusan dalam persahabatan ini.
20. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan Skripsi (Riska, Senji, Uci, Dewi, Alfina, Puspita, Kukuh, Arief, Afsa, Ayu,Evanti, Indira, Lusiana, Novia, Zahra, Chika) Atas segala motivasi, dukungan, dan usaha kalian dalam menghibur saya yang mudah sedih ini.
21. Terimakasih untuk rekan di Asrama Gravillea, Kezia Febiliani Putri Siswandi atas dukungan, canda tawa, keceriaan, ketulusan, dan motivasi selama ini.
22. Terimakasih untuk Kak Inggi Eltariant dan kak Ziah Seli atas semua kesabaran, ketulusan,kebaikan, motivasi untuk menyelesaikan Skripsi dan kepedulian kepadaku selama masa perkuliahan.

23. Teman-Teman Program Studi PPKn angkatan 2019 dan teman selama KKN (Arla, Ardi, Alya, dan Fiza) terimakasih untuk kebersamaannya selama ini. Suka duka kita bersama saat mencari ilmu masa depan kita kelak dan tentunya untuk mencapai ridho Allah SWT.
24. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penyajiannya. Penulis berharap semoga dengan kesederhanaannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandar Lampung, April 2023
Penulis

Sinta Permata Dewi
NPM. 1913032040

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Disiplin Kerja Pegawai Dengan Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa Teluk Dalam Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah SWT selalu memudahkan setiap langkah kita dan memberikan kesuksesan dunia & akhirat serta semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, April 2023
Penulis

Sinta Permata Dewi
NPM. 1913032040

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
COVER JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
SANWACANA	xi
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
A. Manfaat Teoritis	9
B. Manfaat Praktis.....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
A. Ruang Lingkup Ilmu	10
B. Ruang Lingkup Objek Penelitian	10
C. Ruang Lingkup Subjek Penelitian	11
D. Ruang Lingkup Tempat Penelitian	11
E. Ruang Lingkup Waktu Penelitian.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Teori.....	12
A. Tinjauan Umum Disiplin Kerja Pegawai	12
1. Pengertian Disiplin Kerja Pegawai	12
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	15
3. Macam-macam Disiplin Kerja.....	19
4. Aspek Disiplin Kerja.....	20
5. Pengertian Masyarakat	21
6. Desa.....	23
7. Aparatur Desa	24
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik	30
1. Pengertian Pelayanan Publik	30
2. Asas Pelayanan Publik	31
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	34

4. Prinsip Pelayanan Publik.....	35
2.2 Penelitian yang Relevan.....	36
2.3 Kerangka Pikir.....	38
2.4 Hipotesis.....	39
III. METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
A. Populasi	40
B. Sampel	41
3.3 Variabel Penelitian.....	41
3.4 Definisi Konseptual dan Operasional	41
A. Definisi Konseptual.....	42
B. Definisi Operasional.....	43
3.5 Rencana Pengukuran Variabel	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
A. Angket	44
B. Wawancara	45
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
A. Uji Validitas.....	46
B. Uji Reliabilitas	46
3.8 Teknik Analisis Data	47
A. Analisis Distribusi Frekuensi	48
B. Analisis Korelasi.....	49
C. Uji Hipotesis	49
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Langkah-langkah Penelitian.....	52
4.2 Gambaran umum dan Lokasi Penelitian	57
4.3 Deskripsi data penelitian.....	60
4.5 Analisis data Disiplin kerja dan Pelayanan Publik.....	61
4.5 Uji Hipotesis.....	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	77
V. KESIMPULAN DAN SARAN	94

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Data Jumlah Kepala Keluarga Dusun V Desa Teluk Dalem.....	40
3.2 Indeks Koefesien Reliabilitas	47
3.3 Interpretasi Nilai r	50
4.1 Hasil Uji Coba Angket Variabel X	54
4.2 Hasil Uji Coba Angket Variabel Y	55
4.3 Uji Reliabilitas Variabel X	56
4.4 Uji Reliabilitas Variabel Y	57
4.5 Frekuensi Indikator Ketepatan Waktu	62
4.6 Frekuensi Indikator Ketaatan dalam Peraturan.....	63
4.7 Frekuensi Indikator Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu dan Memiliki Semangat Kerja.....	66
4.8 Frekuensi Indikator Kejelasan	70
4.9 Frekuensi Indikator Keramahan.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	39

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah sebuah wadah yang digunakan oleh beberapa orang untuk melakukan sebuah kerjasama. Organisasi berkembang dengan baik tergantung kepada sumber daya yang tersedia, sumber daya disini adalah sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan. Sumber daya manusia adalah salah satu unsur yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan karena sumber daya manusialah yang menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka sudah seharusnya organisasi memiliki sumber daya manusia yang memiliki sikap kedisiplinan yang tinggi.

Pelayanan dalam sebuah organisasi dituntut untuk cepat dan tepat, hal tersebut adalah sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Suatu pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Sebuah organisasi harus memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Kegiatan pelayanan yang ada didalam sebuah organisasi diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja.

Adanya pemerintahan daerah maka penyelenggaraan pemerintahan dapat dilakukan secara langsung kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahannya Indonesia terdiri atas beberapa daerah, wilayah provinsi dan setiap daerah atau provinsi terdiri atas beberapa daerah kabupaten atau kota. Selanjutnya didalam daerah kabupaten/kota terdapat satu kesatuan pemerintahan yang disebut dengan desa dan kelurahan.

Maksud otonomi desa adalah untuk menetapkan desa dalam sebuah kerangka kelembagaannya sendiri dan untuk mendorong masyarakat menjadikan desa sebagai potensi pembangunan. Oleh karena itu, maka pembangunan dan pembaharuan desa adalah sebuah kebutuhan dalam pelaksanaan otonomi daerah menuju terbentuknya sebuah otonomi desa.

Desa dan kelurahan merupakan dua satuan pemerintahan dengan status yang berbeda. Desa adalah satuan pemerintahan yang diberi hak otonomi adat sehingga, merupakan badan hukum. Sedangkan kelurahan merupakan satuan pemerintahan administrasi yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintahan kabupaten/kota. Jadi kelurahan bukan badan hukum melainkan hanya sebagai tempat beroperasinya pelayanan pemerintahan dari pemerintah kabupaten/kota di wilayah kelurahan setempat. Disamping hal itu, desa adalah wilayah dengan batas-batas tertentu sebagai kesatuan masyarakat hukum (adat) yang berhak mengatur dan mengurus urusan masyarakat setempat. Menurut H.A.W Widjaja (2003) desa merupakan sebuah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa.

Berlakunya undang-undang tentang hak otonomi desa UU No. 32 Tahun 2004 maka desa memiliki hak pengaturan atas segala urusan pemerintahan atau sumberdaya yang ada di desa tersebut. Adanya undang-undang tersebut maka desa tidak lagi ikut bertanggung jawab pada kecamatan tetapi, desa memiliki tanggung jawab kepada pihak pemerintahan kabupaten dan kecamatan hanya mengkoordinasikan. Desa memiliki fungsi untuk memajukan perekonomian masyarakat desa, mendorong gerakan dan partisipasi yang ada didalam masyarakat, serta sebagai pemberian layanan yang bersifat publik. Seperti pengurusan KTP, pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, dan lain-lain, yang semua itu dibutuhkan oleh masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa.

Pemerintah memiliki peranan yang penting dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan yang telah tercantum dalam Undang- Undang UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “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 penyelenggaraan pelayanan publik”. Menurut Sinambela (Pasolong 2010) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan yang menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu prosuk secara fisik.

Seharusnya, dengan adanya perkembangan zaman yang sudah maju, dapat membentuk sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki loyalitas yang tinggi dalam berkerja. Dengan adanya loyalitas yang tinggi maka dapat membentuk sebuah pelayanan yang prima. Menurut Swastika (2005) pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian, melayani dengan baik, dan memiliki tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan. Menurut Barata (2003) pelayanan dalam disebut dengan pelayanan prima ketika pelayan memberikan pelayanan terbaik yang diberikan kepada konsumen yang berorientasi kepada pelanggan sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri.

Pelayanan publik yang diberikan seharusnya mengarah keprinsip yang dapat membuat sebuah pelayanan dikatakan prima. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima maka sebuah pelayanan publik seharusnya melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, para aparatur harus menyediakan akses bagi masyarakat untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan. Seperti Persyaratan, Prosedur, biaya, dan masyarakat harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyaan dan menyampaikan pengaduan apabila merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa, dalam memberikan pelayanan seorang aparatur desa wajib mendengar dan

memenuhi tuntutan kebutuhan dari masyarakat, pemberian layanan juga tidak boleh membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain, pelayanan publik harus memiliki prinsip mudah dan murah maksudnya berbagai persyaratan yang dibutuhkan masuk akal dan mudah untuk dipenuhi sedangkan maksud murah sendiri memiliki arti biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan terjangkau oleh seluruh masyarakat, suatu pelayanan harus efektif dan efisien, dan pelayanan publik juga harus Aksesibel harus mudah dijangkau oleh masyarakat.

Sebagai pegawai yang melayani masyarakat, seharusnya aparatur desa dapat menjalankan tugas nya dengan baik. Menunjukkan kinerja terbaik dalam melayani masyarakat, mampu memberikan loyalitas yang tinggi dalam berkerja, memiliki kesadaran yang tinggi akan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat, berkerja semaksimal mungkin, harus mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, sebagai aparatur desa harus bersikap ramah, sopan, memiliki kemampuan yang memadai dan harus memahami kebutuhan dari masyarakat.

Tetapi pada kenyataan yang ada saat ini penyelenggraan pelayanan publik masih dapat dikatakan kurang efektif dan efisien serta kualitas SDM aparatur desa yang kurang memadai, hal ini menimbulkan keluhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat menyatakan bahwa rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa masih kurang optimal dari segi efektivitas waktu, sehingga pelayanan yang diberikan masih jauh dari kata efektif dan efisien. Disamping itu juga dalam melayani kebutuhan tidak menggunakan standar waktu yang menentu sehingga membuat beberapa masyarakat harus kembali ke kantor desa untuk memastikan apakah kebutuhannya sudah selesai atau belum serta Pegawai juga menunjukkan sikap yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Kantor Balai Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur adalah kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan pada 25 Juli 2022, prosedur pelayanan di Kantor Balai Desa Teluk Dalem kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat. Masyarakat yang memiliki kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai, kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Selain prosedur pelayanan, dan hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Teluk Dalem berupa informasi. Informasi yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Teluk Dalem kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya papan informasi di Kantor Balai Desa.

Belum terdapat ruangan tunggu khusus yang digunakan untuk menunggu antrian di Kantor Balai Desa Teluk Dalem. Ruang Tunggu yang digunakan untuk menunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam sebuah pelayanan publik. Ruang tunggu yang digunakan untuk menunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam sebuah proses pelayanan, dengan adanya ruang tunggu maka masyarakat akan lebih nyaman pada saat menunggu antrian untuk diberikan pelayanan. Hasil pengamatan pada penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat selama ini terkait dengan kesederhanaan pelayanan publik yang dilakukan, kejelasan pelayanan, kepastian waktu, dan kedisiplinan pegawai yang seharusnya dipenuhi oleh aparatur desa.

Belum maksimalnya pelayanan publik yang ada di desa Teluk Dalem dipengaruhi oleh faktor Disiplin Kerja para Aparatur desa. Jika hal ini terus berlangsung dan tetap di biarkan saja maka dapat menimbulkan pandangan buruk terhadap kinerja pemerintahan. Sebuah penerapan disiplin yang baik, serta aturan dan sanksi yang tegas harus segera dilakukan. Dengan penerapan tersebut maka tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan

semakin membaik dan diharapkan tidak terjadi lagi keluhan dari masyarakat atas ketepatan dan kecepatan waktu dalam penyelesaian dalam sebuah pelayanan. Mengingat pentingnya peran aparatur desa untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka sikap disiplin kerja memang harus dimiliki oleh para pegawai yang ada di Desa Teluk Dalem.

Heiderachman dan Husnan (2002) berpendapat bahwa kedisiplinan merupakan sebuah rasa kesadaran dan sebuah kesediannya seseorang dalam mentaati peraturan-peraturan yang ada didalam sebuah perusahaan dan mentaati norma-norma sosial yang ada. Idealnya seorang aparatur desa harus memiliki sikap disiplin kerja yang tinggi. dikarenakan disiplin kerja memang sangat penting, terutama dalam upaya percepatan dan meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karna itu, maka aparatur pemerintah memiliki peran sebagai penggerak pembangunan sudah selayaknya sangat menjunjung tinggi masalah disiplin. Faktor kedisiplinan memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan kerja perangkat desa.

Seorang aparatur desa yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap berkerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan/kepala desa. Seorang aparatur desa yang disiplin tidak akan mencuri waktu kerja dengan hal-hal yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Demikian juga hal nya dengan aparatur desa yang memiliki kedisiplinan akan menaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja. Pada akhirnya perangkat desa yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang baik, karena waktu kerja dimanfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Disiplin kerja dalam sebuah organisasi memiliki tujuan agar semua pegawai yang ada dalam tatanan bersedia untuk mematuhi dan mentaati setiap tata tertib yang berlaku. Hal ini menjadi sebuah cerminan dari rasa tanggung jawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Tetapi kenyataan yang ada menunjukkan bahwa Program bimbingan yang diberikan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Terkadang masih saja ada pegawai yang melanggar sesuatu, atau kinerja yang diberikan tidak dapat di terima. Melihat hal-hal tersebut maka disiplin menjadi hal yang sangat penting. Dengan adanya tata tertib yang baik, semangat dalam bekerja moral kerja maka efektivitas dan efisien kerja pegawai akan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada saat penelitian pendahuluan, muncul keluhan dari masyarakat terkait masalah kedisiplinan pegawai desa yang terkadang datang lebih siang ke kantor desa dibandingkan masyarakat yang akan mengurus kebutuhan, hal ini mengakibatkan masyarakat mengira bahwa pelayanan di kantor desa sedang libur sehingga masyarakat lebih baik pulang dan mengurungkan niatnya.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat penelitian pendahuluan, terkait masalah disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Teluk Dalem juga optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal ini terlihat dari kehadiran pegawai yang belum datang tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu. Jam kerja pegawai di Kantor Balai Desa Teluk Dalem pukul 08.30 – 13.00, tetapi para pegawai baru datang pada jam 09.30 dan sebelum jam 13.00 para pegawai kantor Balai Desa Teluk Dalem sudah pulang. Pada saat mengikuti apel pagi, masih ada pegawai desa yang tidak memakai pakaian sesuai dengan peraturan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti terkait disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik terlihat bahwa, aparatur desa belum mampu mewujudkan disiplin kerja yang baik. Sikap yang ditunjukkan oleh aparatur desa mengenai disiplin kerja masih jauh dari harapan. Dari masalah–masalah diatas dapat terlihat bahwa belum terbentuknya sikap Warga Negara yang baik (*good citizen*) dalam diri aparatur desa teluk dalem. Untuk dapat mendukung terciptakan sebuah pelayanan yang prima maka harus didukung oleh sikap disiplin kerja para aparatur desa. Jika sikap disiplin kerja para aparatur desa saja belum baik bagaimana sebuah pelayanan prima akan tercipta, sedangkan salah satu faktor pendukung dari adanya pelayanan prima adalah

sikap disiplin diri yang dimiliki oleh para aparatur. Jika disiplin diri aparatur masih belum baik maka akan berakibat langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Seharusnya sebagai warga negara yang baik akan selalu paham akan kewajiban, Kewajibannya sebagai seorang aparatur desa yang melayani masyarakat, harus taat terhadap peraturan yang sudah ada, memiliki sikap disiplin kerja, memiliki rasa tanggung jawab yang sepenuhnya terhadap tugas dan memberikan suatu pelayanan yang terbaik. Salah satu indikator yang penting dalam hal kaitannya menjadi seorang warga negara yang baik ialah warga negara yang sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Untuk menjadi seorang warga negara yang baik sudah seharusnya seorang aparatur desa meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja, datang tepat waktu, pulang sesuai jam kantor, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, menunjukkan sikap terbaik saat melayani dan tidak sering izin tidak masuk kerja .

Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Disiplin Kerja Pegawai Dengan Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.

I.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya kedisiplinan petugas yang memberikan layanan publik yang diberikan oleh aparatur desa.
2. Kurangnya kepastian waktu layanan publik dalam penyelesaian administrasi masyarakat yang diberikan oleh aparatur desa.
3. Kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan publik yang ada di Kantor Balai Desa Teluk Dalem.

I.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah pada kurangnya disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh aparatur desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.

I.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini: Bagaimana hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh aparatur desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur?

I.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh aparatur desa Teluk Dalam Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.
2. Mendeskripsikan bagaimana disiplin kerja para aparatur desa Teluk Dalem.
3. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa Teluk Dalem.

I.6 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengembangkan konsep-konsep ilmu pendidikan, khususnya Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan serta yang berkaitan dengan dimensi politik dan kenegaraan, sebab berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan publik.

B. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Aparatur Desa

Penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan kepada aparatur desa teluk dalam kecamatan mataram baru Kabupaten Lampung Timur mengenai pelayanan publik yang memenuhi standar.

2. Bagi Peneliti

Berguna untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian tentang hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram baru Kabupaten Lampung Timur.

3. Bagi Program Studi PPKn

Penelitian ini berguna sebagai bahan referensi dan pustaka bagi penelitian-penelitian yang akan mendatang yang termasuk dalam dimensi politik dan kenegaraan, khususnya mengenai dengan penelitian hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik.

I.7 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Ilmu

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup Ilmu Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, dengan kajian wilayah Pendidikan Politik dan Kenegaraan. Penelitian ini masuk kedalam kajian wilayah Pendidikan Politik dan Kenegaraan dikarenakan penelitian ini mengkaji aspek-aspek hak dan kewajiban warganegara, peran serta dalam melakukan pemecahan masalah sosial dan politik alam kehidupan berbangsa dan bernegara.

2. Objek Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah membahas mengenai Hubungan Disiplin Kerja Pegawai dan Pelayanan Publik oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.

3. Subjek Penelitian

Ruang lingkup Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga Dusun V Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.

4. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dalam penelitian ini adalah Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.

5. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dimulai sejak dikeluarkannya surat izin penelitian pendahuluan oleh Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung pada 25 Juli 2022 dengan Nomor: 4717/UN26.13/PN.01.00/2022 sampai dengan tanggal 24 November 2022 dengan Nomor: 7418/UN26.13/PN.01.00/2022

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teori

A. Tinjauan Umum Disiplin Kerja Pegawai

1. Pengertian Disiplin Kerja Pegawai

Manusia memiliki fungsi dan peranan yang penting dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan pegawai dalam mengembangkan kewajiban-kewajiban sangat tergantung kepada kesediaannya untuk berkorban dan berkerja keras dan mengutamakan kepentingan organisasi. Baik seorang pegawai atau pemimpin harus memiliki kedisiplinan yang tinggi sehingga mampu menjalankan tugas secara efektif dan efisien agar tujuan yang ingin dicapai terlaksana.

Menurut Fathoni (Fitria & Syamsul 2006) kedisiplinan merupakan sebuah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan yang ada di dalam sebuah perusahaan, pegawai bukan hanya menaati peraturan tetapi juga menaati semua norma–norma sosial yang ada. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu susunan perusahaan atau organisasi, karena tanpa adanya disiplin karyawan yang baik maka sebuah perusahaan akan sulit untuk mewujudkan tujuannya.

Hasibuan (2009) mengatakan bahwa kedisiplinan kerja dapat diberi arti bahwa karyawan selalu datang sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan dan pulang dengan tepat waktu, karyawan juga mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, karyawan mematuhi semua peraturan–peraturan dan norma yang berlaku. Pada hakikatnya, sikap pendisiplinan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh karyawan

dengan dasar sikap tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, mencegah timbulnya masalah dan mencegah terjadi kesalahan.

Darmawan (2013) berpendapat disiplin kerja diartikan sebagai sebuah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai peraturan baik dalam bentuk tertulis maupun tidak. Oleh karena itu, dalam praktiknya bila suatu organisasi telah mengupayakan sebagian besar peraturan-peraturan ditaati oleh karyawan, maka kedisiplinan telah berhasil ditegakkan.

Helmi (1996) mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan sebuah sikap atau perilaku dan keinginan untuk mematuhi peraturan yang ada didalam sebuah perusahaan berdasarkan kesadaran yang ada didalam dirinya sendiri untuk menyesuaikan diri dengan peraturan yang ada didalam perusahaan. Adanya sikap disiplin kerja ditandai dengan munculnya berbagai inisiatif, kemauan dan kehendak untuk dapat mematuhi segala peraturan yang ada. Karyawan dapat dikatakan memiliki disiplin yang tinggi bukan semata-mata patuh terhadap peraturan secara kaku namun karyawan juga memiliki kehendak untuk menyesuaikan diri dengan peraturan yang sudah ada. Hal ini juga senada dengan yang disampaikan Heiderachman dan Husnan (2002) berpendapat bahwa kedisiplinan merupakan sebuah rasa kesadaran dan sebuah kesediannya seseorang dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada didalam sebuah perusahaan dan mematuhi norma-norma sosial yang ada.

Andriani (2010) mendefinisikan bahwa disiplin kerja adalah sebuah kemampuan kerja seseorang secara teratur, tekun, terus menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan yang ada dan tidak melanggar peraturan yang sudah ditetapkan. Kedisiplinan sering diartikan sebagai sebuah seseorang terhadap sesuatu perintah dan memiliki inisiatif untuk melakukannya. Disiplin sendiri berasal dari bahasa Latin "*discipline*" yang memiliki arti sebuah latihan atau pendidikan untuk kesopanan dan kerohanian serta sebuah pengembangan tabiat.

Menurut pendapat Sastrohadiwiryo (2005) disiplin kerja dapat diartikan sebagai sebuah sikap yang menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ada serta sanggup menjalankannya dan tidak bisa mengelak untuk menerima sebuah hukuman atau sanksi bila melanggar tugas yang sudah diberikan.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa disiplin kerja pegawai merupakan sikap atau tingkah laku yang dapat menunjukkan sebuah kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan oleh sebuah instansi atau organisasi yang sifatnya tertulis atau tidak tertulis, dengan adanya peraturan-peraturan tersebut dapat diharapkan sebuah pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Secara umum dapat disebutkan tujuan dari disiplin kerja adalah untuk keberlangsungan suatu organisasi sesuai dengan motif dari organisasi tersebut baik hari ini maupun hari esok.

Menurut Sastrohadiwiryo (2003) tujuan disiplin kerja pegawai adalah berikut:

- a. Agar para pegawai selalu mentaati segala aturan dan kebijakan yang sudah organisasi tetapkan, peraturan tersebut mencakup peraturan yang tertulis maupun yang tidak tertulis
- b. Dengan adanya disiplin kerja maka para pegawai mampu melaksanakan sebuah pekerjaan dengan sebaik-baiknya, mampu memberikan pelayanan yang paling maksimal kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi atau instansi sesuai dengan bidang yang diberikan kepadanya.
- c. Pegawai dapat memelihara dan menggunakan sarana dan prasarana, barang atau jasa organisasi dengan baik.
- d. Dengan adanya disiplin kerja maka pegawai mampu menghasilkan sebuah produktivitas yang baik sesuai dengan harapan yang ada diorganisasi

Menurut Umy Yoesana (2013) terdapat beberapa kriteria disiplin kerja dan dapat dikelompokkan menjadi tiga indikator disiplin kerja, yaitu:

a. Disiplin Waktu

Disiplin waktu yang dimaksud disini adalah sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: Kehadiran dan kepatuhan pegawai pada jam kerja, pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

b. Disiplin Peraturan

Adanya sebuah peraturan maupun tata tertib yang ada disebuah organisasi atau instansi baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dibuat agar tujuan yang ada pada suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk mencapai hal tersebut maka dibutuhkan suatu sikap kesetiaan dari pegawai terhadap komitmen yang sudah ditetapkan. Kesetiaan disini memiliki arti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan tata terbit yang telah ditetapkan. Serta ketaatan pegawai dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang sudah ditentukan .

c. Disiplin Tanggung jawab

Salah satu wujud dari tanggung jawab pegawai adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang aktivitas kantor berjalan dengan lancar. Adanya kesanggupan dalam menjalankan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab dari seorang pegawai.

2. Faktor–faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Faktor adalah hal (keadaan) yang ikut menyebabkan terjadinya sesuatu. Sesuatu dapat terjadi jika ada sebuah keadaan yang mendukung. Sebuah keadaan yang mendukung inilah yang disebut dengan faktor. Menurut Steers (1985) faktor–faktor yang mempengaruhi terbentuknya disiplin

kerja secara umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu faktor dari dalam diri individu (Faktor intrinsik) dan faktor dari luar individu (faktor ekstrinsik), yaitu:

a. Faktor dari dalam Individu (Faktor Intrinsik)

1. Kepribadian

Kepribadian dari diri karyawan tentu dapat menentukan perilaku disiplin kerja. Selain itu, faktor kepribadian juga sangat berpengaruh terhadap persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan atasan, persepsi tersebut dapat mempengaruhi performa kerja karyawan. Dalam hal ini disiplin kerja dari diri karyawan akan terbentuk melalui kepribadian yang dimiliki oleh karyawan.

2. Semangat kerja

Semangat kerja terbentuk jika karyawan benar-benar mempunyai jiwa semangat yang tinggi. Dengan hal itu, apabila terdapat semangat kerja yang tinggi didalam diri karyawan maka dapat tugas yang diberikan kepada karyawan akan dapat dilakukan sebaik mungkin dan membutuhkan waktu penyelesaian yang tidak lama. Pelaksanaan tugas tersebut dapat melalui disiplin kerja yang ada didalam diri karyawan. Dengan adanya disiplin juga akan menimbulkan sikap kesetiaan, kegembiraan, kerja sama serta ketaatan terhadap setiap peraturan yang berlaku diperusahaan.

3. Motivasi kerja

Motivasi kerja sebagai faktor dalam diri individu dimaknai dengan adanya perasaan bangga dalam diri karyawan terhadap pribadi dan organisasi tempat karyawan berkerja sehingga hal tersebut dapat membangun kepercayaan dalam diri karyawan ditempatnya berkerja. Sedangkan, faktor dari luar individu yang membuat terbentuknya motivasi kerja yaitu adanya penghargaan

dan pujian dari atasan. Dengan adanya hal tersebut bisa dijadikan sebagai sebuah penghargaan untuk karyawan agar dapat berkerja lebih baik lagi. Dengan adanya penghargaan atau pujian maka dapat mendorong karyawan untuk berkerja lebih maksimal dengan tetap memperhatikan ketentuan–ketentuan yang berlaku.

4. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja dapat dimasukan sebagai faktor dari luar maupun dari dalam. Kepuasan kerja yang berasal dari dalam diri individu muncul dari arti pekerjaan itu sendiri bagi karyawan. Dengan adanya kepuasan kerja yang tumbuh dalam diri karyawan maka akan membuat karyawan lebih giat dalam berkerja secara sukarela tanpa adanya paksaan dari orang lain. Sedangkan yang menjadi faktor dari luar adanya berupa gaji yang dirasa cukup maka hal tersebut akan mendorong karyawan untuk meningkatkan disiplin kerjanya.

b. Faktor dari luar individu (faktor ekstrinsik)

1. Kepemimpinan

Pemimpin yang memiliki keteladanan yang baik mempunyai pengaruh yang sangat besar dan mampu memberikan efek yang positif dalam menegakkan disiplin kerja pegawai dalam sebuah perusahaan atau sebuah instansi tempatnya berkerja. Pada saat pegawai dituntut untuk menaati peraturan, maka pemimpin juga harus menaati peraturan yang berlaku. Hal ini dilakukan sebagai bentuk bahwa pemimpin harus menjadi *role model* bagi para pegawai yang dipimpinya. Para pegawai akan melihat, merasakan dan mengevaluasi sikap yang ditunjukkan oleh pemimpinnya. Oleh karena itu, maka para pegawai akan terpacu untuk lebih disiplin dalam berkerja.

Singodimedjo (Sutrisno 2009) juga menambahkan bahwa faktor ekstrinsik yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu:

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi. Pegawai cenderung mematuhi peraturan bila merasa mendapatkan jaminan balasan atas jasa yang dinilai setimpal dengan kontribusi mereka dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
- b. Muncul atau tidaknya keteladanan yang tercermin dari pimpinan. Keteladanan pemimpin memiliki peran yang sangat penting hal ini dikarenakan sikap, sifat, dan tindakan pimpinan akan menjadi pedoman bagi pegawai-pegawainya.
- c. Adanya ketegasan dari pimpinan dalam mengambil tindakan. Bila ada seorang pegawai yang melanggar disiplin, maka seorang pemimpin perlu keberanian untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang sudah dilakukan oleh pegawai.
- d. Ada tidaknya pengawasan dari pimpinan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau lembaga diperlukan sebuah pengawasan. Para pegawai diberikan pengarahan agar dapat melaksanakan pekerjaan atau tugas dengan tepat dan sesuai dengan yang telah diberikan.
- e. Ada tidaknya perhatian yang diberikan pemimpin kepada para pegawai. Seorang pegawai tidak hanya puas dengan menerima kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang bagus, tetapi para pegawai juga memerlukan perhatian dari pemimpinnya.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya kedisiplinan kerja diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor dalam diri individu dan luar diri individu dapat mempengaruhi kedisiplinan kerja seseorang di tempatnya berkerja. Kedisiplinan kerja mampu terwujud apabila faktor-faktor yang telah dijelaskan terdapat didalam diri para pegawai dan lingkungan kerja.

3. Macam–macam Disiplin Kerja

Semua jenis kegiatan dalam hal untuk mendisiplinkan seluruh pegawai dalam sebuah instansi atau organisasi adalah hal yang tidak mudah, dan diperlukan dukungan dari seluruh pegawai instansi atau organisasi tersebut. Keith Davis (Mangkunegara 2000) menyatakan bahwa disiplin mempunyai 3 (tiga) macam bentuk, yaitu :

a. Disiplin Preventif

Disiplin preventif merupakan sebuah upaya untuk menggerakkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi. Tujuan dasar dari adanya penggerak ini adalah untuk menggerakkan pegawai yang berdisiplin diri terhadap peraturan–peraturan atau norma yang ada di dalam sebuah organisasi.

b. Disiplin Korektif

Disiplin korektif merupakan sebuah upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan yang ada sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam sebuah organisasi. Dalam disiplin korektif pegawai yang melanggar disiplin perlu di berikan sebuah sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Disiplin korektif adalah tindakan yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran, tindakan ini dimaksudkan untuk mencegah akan timbulnya pelanggaran yang berlanjut dikemudian hari. Tujuan dari pemberian sanksi ini adalah untuk memperbaiki pegawai, memelihara aturan yang berlaku dan memberikan pelajaran dan efek jera kepada pelanggar. Tindakan ini biasanya disebut sebagai tindakan disipliner.

c. Disiplin Progresif

Disiplin progresif merupakan tindakan disipliner berulang kali berupa hukuman yang makin berat. Hal ini dimaksudkan agar pihak pelanggar bisa memperbaiki diri sebelum hukuman yang berat dijatuhkan.

Berdasarkan pernyataan yang sudah dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa disiplin kerja memiliki bentuk yang berbeda-beda. Disiplin preventif merupakan pemberitahuan tentang peraturan apa saja yang harus ditaatin oleh pegawai dan sanksi apa yang akan diberikan kepada pegawai yang melanggar peraturan tersebut. Pemberian sanksi setelah tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai adalah bentuk dari disiplin korektif. Pemberian sanksi yang berat akan diberikan kepada pegawai yang melanggar peraturan berulang kali merupakan bentuk dari disiplin progresif.

4. Aspek Disiplin Kerja

Aspek-aspek disiplin kerja terdiri dari beberapa macam. Aspek-aspek yang memiliki hubungan dalam mewujudkan sebuah disiplin kerja. Menurut Lateiner dan Levine (1985) Disiplin kerja sebuah perusahaan atau instansi dapat dikatakan baik jika terdapat faktor sebagai berikut, yaitu:

1. Ketepatan waktu

Tepat artinya tidak ada selisih sedikitpun, tidak kurang dan tidak lebih. Sedangkan waktu merupakan serangkaian saat yang telah lewat, sekarang ataupun yang akan datang. Dari pengertian tersebut maka ketepatan waktu diartikan sebagai sebuah keadaan yang tepat tidak ada selisih sedikitpun bila waktu yang ditentukan tiba. Menurut Lewis & Boom (Ida Manulang 2008), kualitas sebuah pelayanan diukur dengan melihat seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dengan harapan para pelanggan atau masyarakat. Contohnya datang ke kantor dan pulang tepat dengan ketentuan.

2. Ketaatan dalam peraturan

Peraturan yang sifatnya tertulis maupun tidak tertulis dibuat dengan tujuan agar suatu organisasi mampu mencapai tujuan dengan baik, untuk mencapai hal tersebut maka dibutuhkan sikap setia dari pegawai terhadap komitmen yang telah ditetapkan. Menurut Soedjono (2007) peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar

suatu tujuan dari organisasi dapat tercapai dengan baik, untuk mewujudkan hal tersebut maka dibutuhkan kesetiaan atau ketaatan dari pegawai terhadap peraturan atau komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya. Contohnya adalah tidak melanggar peraturan dalam berpakaian. Berpakaian sesuai dengan aturan yang ada.

3. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan mempunyai semangat kerja yang baik.

Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang diberikan dengan baik dan hasil yang memuaskan. Berkonsentrasi dan bersungguh-sungguh dalam berkerja dan tidak menunda pekerjaan yang diberikan agar selesai sesuai dengan target yang ditentukan. Menurut Hasibuan (2015) semangat kerja merupakan sebuah keinginan, kesungguhan seseorang dalam mengerjakan pekerjaan dengan baik, berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal, kemauan dan kesenangan mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Contohnya ketika ada pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, maka pegawai tersebut mengerjakannya dengan sebaik mungkin sesuai dengan arahan dan waktu penyelesaian yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka diambil sebuah kesimpulan bahwa aspek-aspek yang ada dalam disiplin kerja adalah aspek ketepatan waktu, aspek ketaatan dalam peraturan, dan aspek menyelesaikan pekerjaan dengan tepat serta memiliki semangat kerja yang baik.

5. Pengertian Masyarakat

Khairuddin (2008) berpendapat bahwa definisi dari masyarakat adalah *“a union of families”* atau masyarakat adalah gabungan atau perkumpulan dari keluarga–keluarga. Awal dari masyarakat pun dapat dikatakan berasal dari hubungan antar individu, lalu kelompok yang lebih membesar lagi menjadi suatu kelompok besar yang disebut dengan masyarakat. Menurut Soetomo (2009) masyarakat merupakan sebuah

kesatuan yang selalu berubah yang hidup karena adanya suatu proses masyarakat. Masyarakat terbentuk melalui proses interaksi yang terjadi antar individu. Kehidupan dalam masyarakat akan selalu terjadi proses pengaruh dan mempengaruhi antar kehidupan individu dengan kehidupan bermasyarakat.

Soekanto (1983) berpendapat bahwa masyarakat merupakan sebuah golongan besar atau kecil yang terdiri dari beberapa manusia yang dengan atau karna sendirinya terikat secara golongan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Istilah masyarakat terkadang diartikan sebagai sebuah asosiasi manusia yang sama dan ingin mencapai suatu tujuan tertentu.

a. Ciri-ciri Masyarakat

Pengertian masyarakat mewujudkan suatu adanya syarat-syarat sehingga dapat disebut sebagai masyarakat, dengan adanya pengalaman hidup bersama dalam waktu yang lama dan adanya kerja sama diantara anggota kelompok memiliki pikiran atau perasaan menjadi bagian dari satu kesatuan kelompoknya.

Menurut soekanto (1983) suatu masyarakat merupakan bentuk kehidupan bersama, yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Manusia yang hidup bersama, yang sekurang-kurangnya terdiri dari dua orang.
- b. Hidup bercampur untuk waktu yang cukup lama.
- c. Memiliki kesadaran bahwa mereka merupakan bagian dari suatu kesatuan.

b. Syarat- syarat Masyarakat

Menurut Abu Ahmadi (Abdul Sani 2007) menyatakan bahwa suatu masyarakat harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Harus ada suatu pengumpulan manusia.
- b. Sudah bertempat tinggal dalam jangka waktu yang lama disuatu daerah.
- c. Adanya peraturan yang mengatur mereka untuk mencapai suatu tujuan yang sama.

Berdasarkan pengertian menurut pendapat diatas maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa masyarakat merupakan sebuah hubungan satu orang atau sekelompok orang yang hidup secara mengelompok atau individu dan saling berinteraksi satu sama lain serta saling mempengaruhi yang menimbulkan perubahan sosial dalam kehidupan.

6. Desa

Secara Etimologis kata desa berasal dari bahasa Sanskerta yaitu *deca* yang memiliki arti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1979 desa diartikan sebagai suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan NKRI. Berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia .

R.Bintarto (Ahadi 2014) berpendapat bahwa desa juga dapat dikatakan sebagai hasil dari perpaduan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan inilah membentuk suatu wujud dimuka bumi yang ditimbulkan oleh unsur seperti unsur sosial, fisiografi, ekonomi, politik dan kultur yang saling berinteraksi satu sama lain.

H.A.W Widjaja (2004) berpendapat bahwa desa merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang sifatnya istimewa. Landasan pemikiran tentang pemerintahan desa adalah partisipasi, keanekaragaman, demokratisasi dan suatu pemberdayaan masyarakat.

Menurut Kartohadikusumo (Ahadi 2014) desa merupakan tempat tinggal kelompok atau sebagai masyarakat hukum dan daerah wilayah kesatuan

administratif, wujud sebagai kediaman yang berisi tanah pertanian, perikanan, tanah sawah, hutan, dan dapat juga wilayah yang memiliki lokasi ditepian, seperti lautan/danau/irigasi/ pegunungan yang keseluruhannya merupakan wilayah yang dikuasai oleh hak masyarakat desa. Tujuan pembentukan desa adalah untuk meningkatkan kemampuan dalam penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna meningkatkan pelayanan untuk masyarakat, sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan desa.

Setelah melihat penjelasan–penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa desa merupakan suatu pemerintahan administratif yang kedudukannya dibawah kecamatan namun desa memiliki otonomi sendiri. Yakni kebebasan dalam mengatur pemerintahan yang ada didesanya serta memiliki kebebasan dalam mengelola sumberdaya yang ada di desa. Desa dijadikan sebagai tempat tinggal bagi masyarakat dan diperlukan suatu penataan yang baik dari unsur penyelenggaran pemerintahan desa melalui pelayanan publik yang ada. Sangat diperlukan suatu pelayanan publik yang ideal dan memiliki standar pelayanan yang baik, dengan adanya standar pelayanan yang baik maka akan memudahkan kehidupan masyarakat yang ada di desa tersebut.

7. Aparatur Desa

Dasar Yuridis yang mengatur tentang aparat desa diantaranya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang pelaksanaan, Undang–Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintahan desa, dan Pasal 202 Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang menyatakan bahwa aparat desa merupakan pemerintah desa yang terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. UU Nomor 6 Tahun 2004 menyatakan bahwa perangkat desa terdiri atas kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, dan pelaksanaan kewilayahan yang dijabat oleh kepala dusun. Aparatur desa yang ada dikantor desa Teluk Dalem berjumlah 15 orang, yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa,

kasi pemerintahan, kasi kesra, kasi pelayanan, kaur umum, kaur keuangan, kaur perencanaan, dan 7 kepala dusun.

a. Kepala Desa

Kepala desa merupakan pemimpin dari desa di Indonesia. kepala desa adalah pimpinan dari sebuah pemerintahan yang ada di desa. kepala desa tidak bertanggung jawab kepada camat, tetapi kepala desa tetap dikoordinasikan oleh camat. Dalam pasal 14 kepala desa memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

1. Kepala desa memiliki tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam pasal 14 ayat 1 terlihat jelas bahwa kepala desa memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan desa, urusan pemerintahan dibantu oleh staf yang ada didalam urusan pelayanan. urusan pembangunan merupakan urusan yang meliputi pembangunan sarana dan prasarana desa, dan mengenai urusan kemasyarakatan yang dimaksud adalah gotong royong yang dilakukan bersama oleh masyarakat.
2. Sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dalam melaksanakan tugas kepala desa memiliki wewenang:
 - a) Memimpin jalannya pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh BPD (Badan Permusyawaratan Desa).
 - b) Kepala desa juga memiliki wewenang untuk merancang peraturan desa dan disetujui oleh BPD.
 - c) Kepala desa memiliki wewenang untuk menetapkan peraturan desa yang sudah disetujui oleh BPD.
 - d) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa yang menyangkut tentang APB desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama dengan BPD.
 - e) Membina kehidupan masyarakat desa, dengan cara gotong royong.

- f) Membina perekonomian desa dengan cara ikut serta dalam penyaluran Kredit Usaha Rakyat, aktif dalam kegiatan ekonomi yang dapat menunjang perekonomian masyarakat desa.
- g) Mengkoordinasikan pembangunan yang ada didesa dengan terencana.

Dalam menjalankan tugasnya tersebut, maka kepala desa dibantu oleh perangkat desa.

b. Sekretaris Desa

Sekretaris desa adalah kunci dari dinamisasi pemerintahan desa, sekretaris desa melaksanakan tugas untuk membantu kepala desa dibidang administrasi dan memberikan suatu pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat desa, selain itu sekretaris desa juga memiliki tugas untuk membantu kepala desa dalam menjalankan hak, kewenangan dan kewajiban dalam memimpin pemerintahan desa. Apabila kepala desa berhalangan maka sekretaris yang bertugas untuk menjalankan tugas dan wewenang kepala desa sehari-hari.

Berdasarkan pertimbangan bahwa sekretaris desa sebagai kepala dari sekretariat maka sekretaris desa lebih mengetahui urusan-urusan pemerintahan desa dibandingkan dengan perangkat desa lainnya, maka apabila kepala desa berhalangan dalam menjalankan tugasnya maka sekretaris desa ditetapkan untuk mewakilinya. Kepala-kepala urusan diangkat dan diberhentikan oleh camat atas nama bupati/walikota madya Kepala Daerah tingkat II. Adapun syarat pengangkatan dan pemberhentian kepala-kepala urusan diatur dalam peraturan daerah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri.

c. Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan

Dalam Permendagri Nomor 67 Tahun 2017 tentang perubahan atas Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 dijelaskan bahwa kepala seksi (kasi) sebagai bagian dari unsur perangkat desa. Menurut Permendagri Pasal 9 Ayat 1 kepala seksi (kasi) pemerintahan desa adalah perangkat desa yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana teknis yang ditugaskan untuk membantu kepala desa bertugas sebagai pelaksana tugas operasional dibidang pemerintahan desa. Kasi pemerintahan memiliki fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, kependudukan, pendataan dan pengelolaan profil desa.

d. Kepala Seksi (Kasi) Kesejahteraan

Berdasarkan Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 pasal 5 ayat 3 menyatakan bahwa kasi kesejahteraan merupakan pelaksana teknis yang merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Sebagai pelaksana teknis, kasi kesejahteraan merupakan bagian dari perangkat desa dalam Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) pemerintahan desa. Kasi kesejahteraan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan.
2. Melaksanakan pembangunan bidan pendidikan, dan kesehatan.
3. Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya.
4. Memiliki tugas untuk sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga.

e. Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 pasal 9 ayat 3 disebutkan bahwa kasi pelayanan memiliki tugas membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugas operasional dibidang penguatan partisipasi dan pemberdayaan sosial budaya masyarakat. Selain

melaksanakan tugas pokoknya dalam penguatan partisipasi dan pemberdayaan sosial budaya, kasi pelayanan juga mempunyai fungsi:

1. Penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.
2. Peningkatan upaya partisipasi masyarakat.
3. Pelestarian nilai sosial, budaya dan keagamaan
4. Menyusun laporan kerja yang meliputi penyelenggaraan pembinaan perekonomian masyarakat desa, perkreditan rakyat, perkoperasian, peternakan, pertanian, perkebunan, industri kecil.
5. Pelaksanaan program kegiatan dan pemberian layanan dibidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

f. Kepala Urusan (Kaur) Umum

Menurut pasal 8 ayat 1 dijelaskan bahwa kepala urusan memiliki kedudukan sebagai unsur staf sekretariat. Kaur umum adalah perangkat desa yang memiliki tugas melaksanakan urusan rumah tangga pemerintahan desa, administrasi umum dan administrasi perangkat desa, kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa/aset desa, perlengkapan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan administrasi umum pemerintahan desa. Dalam pasal 8 ayat 3 dijelaskan kepala urusan umum memiliki tugas sebagai berikut:

1. Pengelola administrasi perangkat desa yang meliputi pengumpulan dan pengolahan data perangkat desa .
2. Pengelolaan buku induk perangkat desa.
3. Pelaksanaan urusan surat menyurat.
4. Penyusunan rencana kebutuhan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan ketatausahaan, perlengkapan, pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor.
5. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris desa dalam bidang tugasnya.
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

g. Kepala Urusan (Kaur) Keuangan

Kepala urusan keuangan memiliki tugas membantu sekretaris desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan desa, pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan desa, serta mempersiapkan bahan penyusunan APB desa. Menurut pasal 8 ayat 3 kepala urusan keuangan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber–sumber pendapatan dan pengeluaran.
2. Melakukan verifikasi administrasi keuangan dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

h. Kepala Urusan (Kaur) Perencanaan

Berdasarkan pasal 8 ayat 3 kaur perencanaan memiliki tugas membantu sekretaris desa dalam penyusunan rencana dan program kerja, evaluasi, dan laporan kinerja pemerintah desa. Dalam pasal 8 ayat 3 disebutkan fungsi kaur perencanaan sebagai berikut:

1. Mempersiapkan bahan penyusunan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan APB Desa.
2. Mempersiapkan bahan laporan penyelenggaraan pemerintah desa.
3. Mengoordinasikan Urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa.
4. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh sekretaris desa.

Kepala seksi (kasi) merupakan bagian dari pelaksanaan teknis. Kasi merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Sedangkan kepala urusan (kaur) merupakan bagian dari sekretariat desa. kaur bertugas membantu tugas dari sekretaris desa.

i. Kepala Dusun

Dalam rangka memperlancar jalannya pemerintahan yang ada di desa maka dibentuklah dusun, dusun di kepalai oleh seorang pemimpin yang disebut kepala dusun. Berdasarkan peraturan yang sudah

ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri, kepala dusun adalah orang yang mengetuai sebuah dusun, satu wilayah di bawah desa. Kepala dusun diangka dan diberhentikan oleh camat atas nama Bupati/Walikota Kepala Daerah Tingkat II atas usulan dari kepala desa. Dalam satu desa terdiri dari beberapa dusun dan dusun sendiri terdiri dari beberapa RT dan RW.

Berdasarkan penjabaran diatas maka aparatur desa adalah bagian dari sebuah pemerintahan yang bertugas pada pelayanan publik yang bertanggungjawab terhadap pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugasnya. Perangkat desa juga memiliki peran untuk membantu kepala desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, seluruh aparatur desa harus memiliki sebuah komitmen, keahlian, keterampilan, perasaan dan perhatian yang tulus serta harus memiliki sebuah rasa peduli yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya yakni melayani masyarakat.

B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Hayat (2017) berpendapat Pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang sudah diatur dalam perundang-undangan. Pelayanan memberikan artinya melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani guna memenuhi kebutuhan dan suatu kepentingan dalam rangka memberikan suatu kepuasan dan kemanfaatan. Sementara itu, istilah publik sendiri berasal dari bahasa Inggris *public* yang memiliki arti umum, masyarakat, negara. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang ada dalam suatu pemerintahan. Pemerintah sebagai lembaga yang berkedudukan sebagai lembaga yang berkewajiban memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Undang–Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan 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.

Subarsono (2008) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan warga pengguna, pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan suatu pelayanan publik. Seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, akte kelahiran, surat keterangan tidak mampu, dan lain sebagainya. Menurut Hayat (2017) melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk terpenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka diambil sebuah kesimpulan bahwa pelayanan publik menjadi sebuah sistem yang dibangun dalam sebuah pemerintahan guna memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan sebuah pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional. Sebuah pelayanan dikatakan baik jika dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Dalam pemberian layanan menjadi tugas, tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan optimal.

2. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah sebuah prinsip–prinsip yang dijadikan acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, dan pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga–lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas–asas yang dapat dikategorikan sebagai asas umum administrasi publik yang baik ini, harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis–jenis pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengukur sebuah

kualitas pelayanan terdapat 5 indikator menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yakni: bukti fisik, kejelasan mengenai pelayanan, keandalan, keramahan dan empati. Pelayanan publik adalah wujud dari upaya melaksanakan tugas pemerintahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. dikatakan bersifat adaptif dikarenakan asas–asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian layanan kepada masyarakat. Baik dibidang administratif, pelayanan jasa, ataupun pelayanan barang.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006) Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Empati dengan *customers*

Pegawai yang memiliki tugas untuk melayani masalah urusan perizinan dari sebuah instansi penyelenggara jasa perizinan harus memiliki empati kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayananan.

b. Pembatasan Prosedur

Prosedur yang dirancang tidak boleh berbelit-belit, dengan kata lain prosedur yang ditetapkan dirancang sependek mungkin.

c. Kejelasan Tata Cara Pelayanan

Tata cara yang dilakukan dalam pelayanan harus di Desain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan .

d. Minimalisir Persyaratan Pelayanan

Persyaratan yang ada didalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar–benar diperlukan.

e. Kejelasan Kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat harus dirumuskan sejelas mungkin dengan cara membuat bagas tugas dan distribusi kewenangan.

- f. **Transparasi Biaya**
Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. **Jadwal dan Durasi Pelayanan**
Jadwal dan durasi dalam pelayanan harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas kapan urusan mereka diselesaikan.
- h. **Minimalisasi Formulir**
Formulir–formulir yang diberikan harus dirancang secara efisien.
- i. **Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin.**
Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. **Kejelasan Hak dan Kewajiban *Providers* dan *Customers*.**
Hak–hak dan kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dibuat sejas mungkin dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. **Efektivitas Penanganan Keluhan.**
Suatu pelayanan yang baik harus berusaha sebaik mungkin agar terhindar dari terjadinya keluhan, maka untuk hal itu harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut dapat ditangani secara baik, sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan.

Ibrahim (2008) berpendapat setidaknya asas–asas pelayanan publik antara lain, sebagai berikut:

- a. **Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.**
- b. **Pengaturan bahwa setiap bentuk pelayanan yang diberikan harus disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, yang didasarkan kepada ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku, dengan tetap berpedoman pada efektivitas dan efisien.**

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dioptimalkan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dari asas- asas tersebut terlihat bahwa dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik ditujukan untuk semua masyarakat, termasuk kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik merupakan sebuah pelayanan yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Dengan keadaan tersebut, maka pelayanan publik akan dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

3. Unsur–unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah jasa pelayanan yang memiliki unsur-unsur didalamnya. Sebuah unsur dalam pelayanan publik sangat diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Menurut Bharata (2003) terdapat empat unsur penting dalam suatu proses pelayanan Publik, yaitu:

- a. Penyediaan layanan, adalah pihak yang bertugas untuk memberikan suatu pelayanan kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerimaan layanan, adalah mereka yang disebut sebagai konsumen yang akan menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, adalah layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan suatu pelayanan, penyediaan layanan harus benar–benar mengaju kepada tujuan utama dari suatu pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting untuk dilakukan karena dengan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka terima.

Menurut Kasmir (Marlina, Daud, & Marthen 2019) ciri- ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur sebagai berikut:

- a. Karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasanara yang memadai.
- c. Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi kepada nasabah (pelanggan) dari awal hingga akhir.
- d. Memiliki kemampuan melayani dengan cepat dan tepat.
- e. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi
- g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai unsur-unsur pelayanan publik maka disimpulkan bahwa unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama dari penyelenggaraan pelayanan, untuk menetapkan arah kebijakan publik yang berorientasi dan memuaskan para pelanggan.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa prinsip. Prinsip pelayanan publik disebutkan dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik yang dilakukan tidak berbelit-belit, dalam artian mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal rincian biaya yang diperlukan dalam suatu pelayanan dan tata cara pembayaran, unit kerja/jabatan yang berwenang, bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan yang ada dalam pelaksanaan

pelayanan publik, serta kejelasan terkait informasi prosedur pelayanan yang diberikan.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Kemudahan akses

Kemudahan akses tempat dan lokasi serta tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

e. Tanggung Jawab

Penyelenggaran pelayanan publik atau pegawai yang ditunjuk memiliki tanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelayanan yang dilakukan.

f. Kesopanan, Keramahan, dan Kenyamanan

Pegawai harus sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Lingkungan pelayanan juga harus tertib, teratur dan menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Dari penjelasan yang telah diberikan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik berupa pelayanan barang maupun dalam bentuk jasa guna memenuhi kebutuhan yang ada didalam masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman kepada asas dan prinsip pelayanan.

2.2 Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jundah Ayu Permatasari, Mochammad Al Musadieq, dan Yuniadi Mayowan (2015) dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan judul penelitian “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja karyawan (Studi pada PT BPR

Gunung Ringgit Malang)”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian penulis objek yang diteliti yaitu masyarakat desa dalam teluk dalam sedangkan pada penelitian ini yang diteliti yaitu karyawan PT BPR Gunung Ringgit Malang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengamati tentang disiplin kerja. Hasil penelitian ini terlihat adanya pengaruh Disiplin kerja dan Motivasi kerja dalam rangka meningkatkan prestasi kerja karyawan.

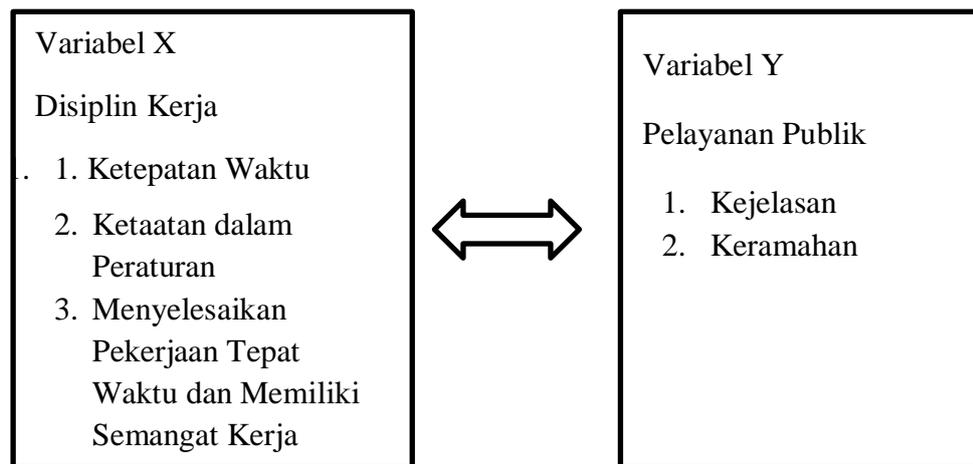
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nartika Puspita Febriarti (2015) dari jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang dengan judul penelitian “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian yang dilakukan penulis menggunakan 2 variabel, sedangkan penelitian ini menggunakan 3 variabel. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian juga sama yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini terlihat adanya pengaruh secara simultan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 57,7%
3. Penelitian yang dilakukan oleh Salfina Ewi Agho dan Willy Tri Hardianto (2019) dari jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Tribhuwana dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Junrejo Kota Baru”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh dari disiplin kerja terhadap pelayanan publik, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan dari disiplin kerja dengan pelayanan publik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hasil dari hipotesis. Hasil dari penelitian ini adalah kedisiplinan kerja pegawai

mampu meningkatkan pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Baru sebesar 84,8%.

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini nantinya akan mencari tahu bagaimana hubungan antara disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik. Kantor Balai Desa teluk Dalem memiliki peran yang besar dalam melakukan sebuah pelayanan. Contoh layanan administratif yang diberikan adalah pembuatan surat keterangan, surat pengantar dan lain-lain. Mengingat pentingnya sebuah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat, maka pengembangan sikap disiplin kerja sangat diperlukan. Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan dari sebuah instansi atau organisasi yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam mengemban tugas kerjanya. Namun pada penelitian pendahuluan ditemukan kenyataan bahwa disiplin kerja aparatur desa masih kurang baik, hal ini mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan juga kurang maksimal.

Disiplin kerja memiliki hubungan yang kuat dengan pelayanan publik yang diberikan, dikarenakan suatu sikap disiplin kerja yang dimiliki oleh aparatur desa akan menentukan seberapa baik pelayanan publik yang diberikan. Jika disiplin kerja aparatur desa masih rendah maka pelayanan publik yang diberikan juga tidak akan maksimal, sebaliknya jika disiplin kerja aparatur desa tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan maksimal. Untuk lebih jelasnya maka penulis mencoba untuk lebih lanjut membuat kerangka pikir dalam penelitian ini, dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

2.4 Hipotesis

Berdasarkan teori dari kerangka diatas maka hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.

H_i = Ada hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) penelitian kuantitatif yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Sugiyono (2011) Metode korelasional adalah penelitian yang sifatnya menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun tujuan dari penelitian korelasional adalah untuk menjelaskan hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya dengan menggunakan data-data dan menganalisis data secara objektif. Sebagaimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur.

3.2 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga Dusun V Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur yang berjumlah 200 KK

Tabel 3.1 Data Jumlah Kepala Keluarga Dusun V Desa Teluk Dalem

No	RT	Jumlah KK	Sampel
1	RT 23	36 x 25%	9
2	RT 24	26 x 25%	6
3	RT 25	34 x 25%	9
4	RT 26	50 x 25%	13
5	RT 27	54 x 25%	13
Jumlah			50 KK

Sumber : *Rekapitulasi Jumlah penduduk dusun V bulan juli 2022*

B. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2010) menyatakan bahwa “ untuk ancer- ancer, jika subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan jika populasinya lebih dari 100 maka diambil 10-15% atau 15%-25% . Pengambilan sampel ini dilakukan pada tiap RT yang ada didusun V.

Berdasarkan pendapat diatas maka disimpulkan bahwa sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 25% dari jumlah KK Dusun V Desa Teluk Dalem. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:
 $25\% \times 200 \text{ KK} = 50 \text{ KK}$.

3.3 Variabel Penelitian

Sugiyono (2017) berpendapat bahwa Variabel Penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, sebuah objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan adalah Variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Sugiyono (2017) berpendapat Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Disiplin Kerja Pegawai (X).

Menurut Sugiyono (2017) variabel terikat adalah sebuah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebuah akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini Pelayanan Publik (Y).

3.4 Definisi Konseptual dan Operasional

A. Definisi Konseptual

Definisi konseptual variabel digunakan untuk menegaskan tentang masalah yang diteliti, definisi konseptual variabel adalah penegasan serta penjelasan suatu konsep dengan menggunakan konsep-konsep (kata-kata) lagi, yang tidak harus menunjukkan sisi-sisi (dimensi) pengukuran tanpa menunjukkan deskripsi dan indikatornya dan bagaimana cara mengukurnya.

1. Disiplin Kerja Pegawai

Disiplin kerja pegawai adalah sebuah kesadaran dan kesediaan seorang pegawai untuk menaati sebuah peraturan yang ada di sebuah lembaga baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dan jika pegawai tersebut melanggar maka harus siap untuk menerima sanksi yang berlaku.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara yang ada. Pelayanan yang diberikan dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif.

B. Definisi Operasional

Untuk dapat memahami objek permasalahan yang ada di dalam penelitian ini secara jelas, maka diperlukan variabel operasional. Menurut Suryabrata. S (2012) menyatakan bahwa, “definisi operasional merupakan definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan dan dapat diamati”.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi operasional merupakan variabel yang dapat diamati melalui pengoperasionalan variabel menggunakan proses pengukuran yang tepat.

1. Disiplin Kerja Pegawai

Dalam penelitian ini untuk mengukur hubungan disiplin kerja pegawai, maka dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

- a. Ketepatan Waktu
- b. Ketaatan Dalam Peraturan
- c. Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu dan Memiliki Semangat Kerja

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

- a. Kejelasan
- b. Keramahan

3.5 Rencana Pengukuran Variabel

Rencana pengukuran pada variabel dalam penelitian ini menggunakan butir-butir soal yang berisikan pertanyaan tentang hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh Aparatur Desa Teluk Dalem Kecamatan Mataram Baru Kabupaten Lampung Timur. Dalam penelitian ini variabel (X) yang akan diukur adalah Disiplin Kerja Pegawai dan variabel (Y) adalah Pelayanan Publik. Dalam mengukur variabel ini menggunakan alat ukur berupa angket yang berisi item. Angket yang disebar dan diberikan kepada responden bersifat tertutup. Setiap soal yang diberikan memiliki jawaban a, b, dan c sehingga responden tinggal

memilih jawaban yang tersedia. Rencana pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan kategori sebagai berikut:

1. Baik

Disiplin kerja yang dimiliki oleh aparatur desa Teluk Dalem dinyatakan baik dengan pelayanan publik apabila aparatur desa mampu mengikuti peraturan dengan baik.

2. Cukup Baik

Disiplin kerja yang dimiliki oleh aparatur desa Teluk Dalem dinyatakan cukup baik dengan pelayanan publik apabila aparatur desa mengikuti peraturan dengan baik namun belum sepenuhnya.

3. Kurang Baik

Disiplin kerja yang dimiliki oleh aparatur desa Teluk Dalem dinyatakan kurang berhubungan dengan pelayanan publik apabila aparatur desa tidak mampu mengikuti peraturan dengan baik.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data. Dengan tujuan untuk mendapatkan data yang lengkap dan valid yang nantinya akan menunjang keberhasilan dalam penelitian ini. Maka diterapkan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

A. Teknik Pokok

Angket

Angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang terdiri dari item-item pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian dan akan dijawab oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga Dusun V Desa Teluk Dalem. Angket yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup dengan item-item pertanyaan yang disertai alternatif jawaban, sehingga membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan bagi penulis dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.

Penelitian ini menggunakan angket yang bersifat tertutup dalam bentuk ceklis, dan telah ditentukan bahwa responden akan menjawab pertanyaan dari tiga alternatif, yaitu: (a), (b), dan (c) yang setiap jawaban diberikan bobot nilai yang berbeda. Variasi nilai atau skor dari masing-masing jawaban dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban yang sesuai dengan harapan akan diberi nilai atau skor tiga (3).
- b. Untuk jawaban yang kurang sesuai dengan harapan akan diberi nilai atau skor dua (2).
- c. Untuk jawaban yang tidak sesuai dengan harapan maka akan diberi nilai atau skor satu (1).

B. Teknik Pendukung

Wawancara

Wawancara telah dilakukan oleh penulis dalam rangka melakukan studi pendahuluan untuk menemukan letak permasalahan yang harus diteliti. Wawancara secara berstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara telah dilakukan secara acak kepada 5 responden Warga Dusun V secara langsung (dengan tatap muka). Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan jika penulis akan melakukan wawancara kembali untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terpimpin, dimana pihak yang mewawancarai yaitu peneliti sudah mempersiapkan dan memiliki daftar pertanyaan secara rinci dan detail mengenai topik yang akan ditanyakan kepada narasumber. Adapun tujuan wawancara ini dilakukan untuk melengkapi dan memperkuat data penelitian yang belum lengkap. Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti tentu saja berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan untuk melihat bagaimana hubungan disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik.

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen dengan Bantuan SPSS

A. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010) bahwa “Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan”. Maka dapat diketahui bahwa, uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.

Setelah mengetahui hasil dari rumus *pearson product moment*, kemudian peneliti juga melakukan pengujian kembali angket menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu jika r hitung $\geq r$ tabel maka instrumen dinyatakan valid. Untuk memudahkan uji validitas dalam penelitian ini maka dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 25. Langkah-langkah menghitung validitas menggunakan SPSS versi 25 yaitu: (1) Masukkan dengan seluruh data dan skor total; (2) *Analyze >> Correlate >> Bivariate*; (3) Masukkan seluruh item ke dalam kotak *Variabels*; (4) *Klik Pearson >> OK*

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik (Suharsimi Arikunto 2010). Untuk menentukan reliabilitas angket digunakan rumus. Uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel penelitian. Cara mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS versi 25. Menurut Sekaran dalam Wibowo (2012) kriteria penilaian uji reliabilitas jika reliabilitas kurang dari 0.6 adalah kurang baik, sedangkan 0.7 dapat diterima dan diatas 0.8 adalah

baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien pada tabel:

Tabel 3.2 Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
<0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Wibowo (2012)

Adapun langkah-langkah analisis data untuk menguji reliabilitas dilakukan pada program SPSS adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung jumlah skor jawaban responden tiap item pertanyaan/pernyataan, dalam hal ini skor total tidak diikuti sertakan.
- b. Melakukan analisis menggunakan perintah *analyze* kemudian *scalereliability analysis*.
- c. Membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan r_{tabel} .

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif yaitu menguraikan kata-kata dalam kalimat serta angka secara sistematis yang dilakukan setelah semua data terkumpul, yaitu dengan mengidentifikasi data selanjutnya mengolah data tersebut. Adapun dalam penggolongan data tersebut menggunakan rumus interval, yakni:

A. Analisis Distribusi Frekuensi

Analisis distribusi frekuensi dilakukan terhadap hasil pengambilan data dari angket (hubungan disiplin kerja pegawai) dan angket (pelayanan publik). Analisis distribusi frekuensi dilakukan untuk mengetahui klasifikasi beserta persentase tingkat disiplin kerja pegawai dan tingkat pelayanan publik. Analisis distribusi frekuensi menggunakan rumus interval yang dikemukakan oleh Hadi (1986) dan juga pedoman menentukan kelas interval menurut Sturges dengan persamaan berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori

Aturan Sturges adalah aturan yang digunakan untuk menentukan kelas interval dalam menyusun distribusi frekuensi. Menurut Sturges (1926) banyaknya kelas dipengaruhi oleh banyaknya data. Pada penelitian ini, peneliti mengambil aturan Sturges mengenai menentukan ujung bawah kelas interval beserta kelas-kelas berikutnya. Pada aturan Sturges saat menentukan kelas interval, ujung bawah kelas interval pertama boleh menggunakan data terkecil atau data yang lebih kecil dari data terkecil, namun tidak boleh melebihi data terbesar. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat presentase digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Besarnya persentase

F = Jumlah skor yang diperoleh diseluruh item

N = Jumlah perkalian seluruh item dengan responden

Selanjutnya untuk mengetahui banyaknya presentase yang diperoleh maka digunakan dengan kriteria yang ditafsirkan sebagai berikut:

76% - 100 % = Baik

56% - 75% = Cukup

40% - 55% = Kurang baik

0% - 39% = Tidak baik

(Suharsimi Arikunto, 2010: 196)

B. Uji hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan positif yang signifikan dari Disiplin Kerja Pegawai (X) sebagai variabel Pelayanan Publik (Y) sebagai variabel terikat. Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan Uji korelasi. Uji korelasi yang digunakan adalah uji Korelasi *Pearson Product Moment*. Menurut Riduwan & Akdon (2005) korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Teknik analisis korelasi *Pearson Product Moment* termasuk teknik statistik parametrik yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan antara lain; data berdistribusi normal, data yang dihubungkan berpola linear, dan data yang dihubungkan mempunyai pasangan yang sama sesuai dengan objek yang sama.

Tabel 3.3 Pedoman Derajat Hubungan

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : *Sugiyono (2008)*

Uji hipotesis dilakukan menggunakan SPSS versi 25 berdasarkan hasil uji analisis korelasi untuk memperoleh koefisien korelasi.

Dasar pengambilan keputusan hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi hasil riset $< 0,05$, maka hubungan Disiplin Kerja Pegawai (X) dengan Pelayanan Publik (Y) signifikan
- b. Jika nilai signifikansi hasil riset $> 0,05$, maka hubungan Disiplin Kerja Pegawai (X) dengan Pelayanan Publik (Y) tidak signifikan.

Adapun langkah-langkah analisis data Korelasi dilakukan pada program SPSS adalah sebagai berikut:

- a. Buka lembar kerja/file input Data Penelitian.
- b. Pilih menu *analyze*, kemudian pilih submenu *correlate* dan pilih *bivariate*.
- c. Kotak variabel diisi dengan variabel yang akan dianalisis dengan cara blok variabel X dan Y kemudian pindahkan ke kotak variables .
- d. aktifkan *Pearson*, kemudian pilih *Two-tailed*.
- e. aktifkan *flag significant correlations*, dan tekan Ok.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan pengujian hipotesis dan pengolahan data angket mengenai hubungan antara disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara disiplin kerja pegawai dengan pelayanan publik oleh aparatur desa teluk dalem kecamatan mataram baru kabupaten lampung timur memiliki hubungan yang kuat. Disiplin dalam sebuah organisasi merupakan sebuah masalah penting yang harus dihadapi. Adanya disiplin kerja yang baik maka akan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikanpun akan dapat menjadi pelayanan yang prima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Kedisiplinan aparatur desa teluk dalem sudah dapat dikatakan baik, mereka sudah datang sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, sudah menaati peraturan-peraturan yang ada, dan juga sudah baik dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Selanjutnya untuk pelayanan publik yang ada didesa teluk dalem, dikatakan sudah cukup baik. Tetapi perlu lebih ditingkatkan lagi untuk dapat menciptakan sebuah pelayanan yang prima dan sesuai dengan harapan masyarakat desa teluk dalem.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Aparatur Desa

Bagi aparatur desa khususnya aparatur desa Teluk Dalem diharapkan mampu meningkatkan kedisiplinan diri dalam berkerja, dan terus berusaha untuk membuat sebuah pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

2. Bagi Kecamatan

Bagi kecamatan diharapkan melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap kelurahan, terkait bagaimana disiplin kerja dan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

3. Bagi Masyarakat Luas

Bagi masyarakat luas diharapkan peduli dengan pendisiplinan diri, sehingga saat seseorang terjun kemasyarakat mereka sudah memiliki sikap disiplin diri yang tinggi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut mengenai hubungan disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan publik, dan peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel penelitian sehingga, penelitian selanjutnya dapat meneliti hal-hal diluar yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahadi, A. (2014). Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tamarenja, Kecamatan Sindue Tobata Kab Donggala Berdasarkan Undang – Undang Nomer Tahun 2014 Tentang Desa. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*. 2(3).
- Andriani, D.(2010). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja karyawan PT. Hasco Multi Kinindo Sidoarjo. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 8(12).
- Artanti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pelayanan*. 9(1)
- Bharata, T.A, (2013). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Darmawan, D.(2013). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: JP Books.
- Debora, S. (2012). Dukungan Pemerintah Terhadap otonomi Desa:Perbandingan Indonesia dan Cina. *Jurnal Politica*. 3(2).
- Diah. P, & Khusnul, K.(2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*.18(1).
- Dody. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang. *Jurnal Mozaik*. 4(2)
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heidjracman, & Husnan. (2002). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: PT BPFE UGM.
- Helmi, A. F. (1996). Disiplin Kerja. *Buletin Psikologi* Tahun IV Nomer 2.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* . Bandung: Mandar Maju.

- Inu, K. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kepmenpan No.63 Tahun 2003.
- Lateiner, I. E., & Levine, A. R. (1985). *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. Jakarta: Aksara baru.
- Mangkunegara, A. A. A.P.(2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marlina. M, Daud, L., & Marthen K.(2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 3(3).
- Pasuraman, A. Valerie. (2011).(diterjemahkan oleh sutanto) *Delivering Quality Service*. The Press, New York.
- Peraturan Pemerintah Nomer 43 Tahun 2014 tentang pelaksanaan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomer 67 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 pasal 5 ayat 3.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 pasal 9 ayat 3 tentang Tugas dan Fungsi .
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 pasal 8 ayat 3.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto. & Winarsih.(2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sastrohadwiryo.(2015). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia; Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2020). *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju
- Sri. I , & Ema, F. (2020). Analisis Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Kharisma Dayung Utara Pekan Baru. *Jurnal Valuta* . 6(1).
- Subarsono , A.G.(2008). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep , Teori , Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif,dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B)*. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno.(2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Kencana Perdana Media Group.
- Sturges. (1926). *The Choice of a Class Interval*. *Journal of the American Statistical Association*.
- Swastika.(2016) *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Umy, Y. (2013).Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Disiplin Kerja Pegawai di Kantor kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Pemerintahan Integratif* .1(1).
- UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomer 5 tahun 1979 tentang Desa.
- Undang – Undang 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa.
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, H. A. W. (2004). *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli Bulat dan Utuh*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zulmas, B. (2019). Otonomi Desa: Konsepsi Teoritis Dan Legal. *Jurnal Analisis Sisial Politik* . 5(1).