

Optimalisasi Disiplin Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo

Markus Bayage¹⁾

¹Institut Kemandirian Nusantara, Indonesia

Email: markusbayage30@gmail.com¹

Abstract: *Employee work discipline plays a strategic role in ensuring that public services are delivered effectively, efficiently, and professionally. This study aims to analyze the optimization of employee work discipline in improving the quality of public services at the Department of Transportation of Yahukimo Regency. The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and field studies involving key informants selected purposively. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that employee discipline has generally been implemented adequately through compliance with organizational regulations, effective utilization of working hours, responsibility in carrying out duties, and employee attendance. However, several obstacles remain, including limited human resources, excessive workloads, multiple job assignments, inadequate supporting facilities, and geographical constraints that affect service delivery.*

Abstrak : *Disiplin kerja pegawai menjadi faktor strategis yang menentukan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan organisasi, pemanfaatan waktu kerja, tanggung jawab pelaksanaan tugas, dan tingkat kehadiran pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi lapangan terhadap informan yang dipilih secara purposive. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai telah berjalan cukup baik melalui kepatuhan terhadap peraturan organisasi, penggunaan waktu kerja secara efektif, tanggung jawab pelaksanaan tugas, serta tingkat kehadiran pegawai. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, pelaksanaan tugas rangkap (double job), keterbatasan sarana dan prasarana, serta kondisi geografis Kabupaten Yahukimo yang memengaruhi efektivitas pelayanan.*

Keywords : *Disiplin Kerja, Pelayanan Publik, Organisasi Publik, Kualitas Pelayanan, Manajemen Sumber Daya Manusia.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi hak-hak dasar masyarakat melalui penyediaan layanan yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam perspektif welfare state, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang

berkualitas sebagai bentuk implementasi amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Reformasi birokrasi yang terus berkembang semakin menuntut organisasi sektor publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan tata kelola pemerintahan dan peningkatan profesionalisme aparatur.

Keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia aparatur. Salah satu faktor yang menentukan efektivitas organisasi publik adalah disiplin kerja pegawai, yang tercermin dari kepatuhan terhadap peraturan organisasi, penggunaan waktu kerja secara efektif, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, dan konsistensi kehadiran. Aparatur yang memiliki disiplin kerja tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, responsif, dan profesional sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan, rendahnya produktivitas organisasi, dan menurunnya kualitas pelayanan publik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi darat, sungai, dan udara. Karakteristik wilayah Kabupaten Yahukimo yang didominasi daerah pegunungan dengan akses transportasi terbatas menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Kondisi tersebut menuntut tersedianya aparatur yang profesional, adaptif, dan memiliki disiplin kerja tinggi agar pelayanan kepada masyarakat tetap dapat berjalan secara efektif.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan jumlah pegawai, tingginya beban kerja, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta kondisi geografis yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas. Selain itu, masih ditemukan indikasi belum optimalnya disiplin kerja pegawai, seperti ketepatan waktu pelaksanaan tugas, konsistensi kehadiran, kepatuhan terhadap prosedur kerja, dan efektivitas penyelesaian pekerjaan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan publik apabila tidak diikuti dengan upaya peningkatan disiplin kerja secara berkelanjutan.

Penelitian terdahulu umumnya mengkaji hubungan disiplin kerja dengan kinerja pegawai pada organisasi pemerintah secara umum. Namun, penelitian yang secara khusus membahas strategi optimalisasi disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan, terutama di wilayah dengan karakteristik geografis yang kompleks seperti Kabupaten Yahukimo, masih relatif terbatas. Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi empiris mengenai strategi peningkatan disiplin kerja dalam konteks pelayanan publik di daerah terpencil.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya pada kajian manajemen sumber daya manusia sektor publik, serta menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai optimalisasi disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan serta perspektif para informan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo, Provinsi Papua Pegunungan. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki karakteristik wilayah pelayanan yang kompleks sehingga membutuhkan disiplin kerja aparatur yang tinggi dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, terdiri atas Kepala Dinas Perhubungan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, pegawai pelaksana, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan disiplin kerja pegawai, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai implementasi disiplin kerja, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen organisasi, laporan kehadiran, dan arsip pendukung penelitian. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, serta konfirmasi hasil wawancara dengan data observasi dan dokumentasi sehingga diperoleh temuan penelitian yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang transportasi darat, sungai, dan udara. Sebagai organisasi publik, instansi ini bertanggung jawab menyediakan pelayanan transportasi yang aman, tertib, nyaman, dan berkelanjutan bagi masyarakat. Kondisi geografis Kabupaten Yahukimo yang didominasi wilayah

pegunungan dengan akses transportasi yang terbatas menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi sehingga membutuhkan aparatur yang profesional, adaptif, dan memiliki disiplin kerja yang baik. Penelitian menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan jumlah pegawai, pelaksanaan tugas rangkap (double job), keterbatasan sarana dan prasarana, serta kondisi geografis wilayah yang memengaruhi mobilitas aparatur. Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kepatuhan terhadap peraturan organisasi merupakan indikator pertama dalam menilai disiplin kerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah memahami dan melaksanakan ketentuan organisasi, termasuk kepatuhan terhadap jam kerja, tata tertib, dan standar operasional prosedur (SOP). Pembinaan disiplin secara rutin telah dilakukan oleh pimpinan melalui pengarahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pegawai. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan sebagian aparatur harus melaksanakan pekerjaan di luar tugas pokoknya (double job). Kondisi tersebut mengakibatkan efektivitas pelaksanaan tugas belum sepenuhnya optimal dan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Temuan ini memperkuat teori Sutrisno (2023) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan kesediaan pegawai untuk menaati seluruh peraturan organisasi dan melaksanakan tugas secara konsisten. Kepatuhan terhadap aturan organisasi menjadi fondasi dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel. Pemanfaatan waktu kerja merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya memanfaatkan jam kerja sesuai ketentuan organisasi dan menyelesaikan pekerjaan berdasarkan target yang telah ditetapkan. Pengawasan rutin dari pimpinan turut mendukung efektivitas penggunaan waktu kerja.

Namun demikian, efektivitas penggunaan waktu kerja masih dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, keterbatasan personel, dan kondisi geografis Kabupaten Yahukimo yang menyebabkan sebagian pelayanan membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas waktu kerja tidak hanya ditentukan oleh kedisiplinan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya manusia dan distribusi pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki komitmen yang cukup tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Aparatur tidak hanya menjalankan pekerjaan sesuai bidang masing-masing, tetapi juga bersedia membantu unit kerja lain apabila diperlukan demi menjaga kelancaran pelayanan publik. Sikap tersebut mencerminkan adanya komitmen organisasi yang cukup baik dalam mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan sebagian pegawai harus menangani lebih dari satu pekerjaan sehingga efektivitas pelaksanaan tugas belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan penataan beban kerja yang lebih proporsional serta peningkatan jumlah pegawai sesuai kebutuhan organisasi agar tanggung jawab kerja dapat dilaksanakan secara lebih efektif.

Kehadiran pegawai merupakan indikator disiplin yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kehadiran pegawai secara umum telah berada pada kategori cukup baik. Sebagian besar pegawai hadir sesuai ketentuan jam kerja dan melaksanakan tugas pelayanan secara konsisten. Namun demikian, kondisi geografis Kabupaten Yahukimo, keterbatasan akses transportasi, serta pelaksanaan tugas lapangan menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kehadiran pegawai pada beberapa kesempatan. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan sistem pengawasan kehadiran, pembinaan disiplin secara berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung monitoring kehadiran pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi disiplin kerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Empat indikator disiplin kerja—kepatuhan terhadap peraturan organisasi, penggunaan waktu kerja secara efektif, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, dan tingkat kehadiran pegawai—telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, terdapat beberapa faktor yang masih menghambat efektivitas disiplin kerja, yaitu keterbatasan jumlah pegawai, tingginya beban kerja, pelaksanaan tugas rangkap (*double job*), keterbatasan sarana dan prasarana, serta kondisi geografis wilayah yang cukup sulit. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan disiplin kerja tidak hanya memerlukan komitmen individu, tetapi juga membutuhkan dukungan organisasi melalui penambahan sumber daya manusia, pengembangan kompetensi aparatur, pemerataan beban kerja, penguatan sistem pengawasan, serta penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini memperkuat teori Sutrisno (2023) bahwa disiplin kerja merupakan faktor strategis yang memengaruhi efektivitas organisasi sekaligus kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada indikator penggunaan waktu kerja secara efektif, pegawai telah berupaya memanfaatkan waktu kerja sesuai ketentuan organisasi dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, tingginya beban kerja, keterbatasan sumber daya manusia, serta kondisi geografis Kabupaten Yahukimo menyebabkan beberapa pelayanan memerlukan waktu penyelesaian yang lebih lama dibandingkan target yang direncanakan. Pada indikator tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki komitmen yang baik terhadap penyelesaian pekerjaan. Aparatur tidak hanya melaksanakan tugas sesuai bidangnya, tetapi juga bersedia membantu unit kerja lain untuk menjaga kelancaran pelayanan publik. Namun demikian, pembagian beban kerja yang belum proporsional masih menjadi kendala yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas.

Selanjutnya, indikator tingkat kehadiran pegawai menunjukkan kondisi yang relatif baik. Sebagian besar pegawai hadir sesuai ketentuan dan menjalankan pelayanan secara konsisten. Kendati demikian, faktor geografis, keterbatasan akses transportasi, serta pelaksanaan tugas lapangan masih menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi kehadiran pegawai. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi disiplin kerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penataan beban kerja yang lebih proporsional, penguatan sistem pengawasan, pengembangan kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Yahukimo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor strategis yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada organisasi perangkat daerah yang memiliki karakteristik wilayah dengan tingkat kompleksitas geografis yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kepatuhan terhadap peraturan organisasi telah diterapkan dengan cukup baik. Sebagian besar pegawai memahami dan melaksanakan ketentuan organisasi, termasuk kepatuhan terhadap jam kerja, tata tertib, serta standar operasional prosedur. Namun demikian, keterbatasan jumlah pegawai mengakibatkan sebagian aparatur harus melaksanakan tugas di luar fungsi utamanya (double job), sehingga efektivitas pelaksanaan pekerjaan belum sepenuhnya optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., Denhardt, R. B., & Blanc, T. A. (2023). *Public Administration: An Action Orientation*. Cengage Learning.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- Kasmir. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods*

Sourcebook (4th ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Sedarmayanti. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. Refika Aditama.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.

Sutrisno, E. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. Prenadamedia Group.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.