



KEBIJAKAN PENINGKATKAN DISPLIN APARATUR SIPIL NEGARA DI KECAMATAN PONDOK KELAPA KABUPATEN BENGKULU TENGAH

Alexsander¹ • Yuniarti² • Adi Sutojo³

***ABSTRACT** : This study aims to analyze the work discipline of Civil Servants (ASN) and to identify its relationship with public service performance at the Pondok Kelapa Subdistrict Office. The research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. Informants included the Subdistrict Head, Subdistrict Secretary, Section Heads, ASN staff, and community members who served as service users. The results indicate that work discipline indicators such as attendance, compliance with regulations, adherence to work standards, level of vigilance, and ethical behavior have generally been implemented fairly well; however, several challenges remain in ensuring consistent application. The implementation of a mobile application-based attendance system has supported attendance monitoring, although it has not fully guaranteed optimal discipline. The identified challenges include the limited comprehensive documentation of Standard Operating Procedures (SOPs), the absence of clearly measurable service time standards, and an informal complaint management system. In terms of public service performance, the aspects of productivity, service quality, responsiveness, and accountability are categorized as fairly good, although further strengthening in standardization, transparency, and performance evaluation based on measurable indicators is still required. The study concludes that systematic and sustainable improvement of ASN work discipline is a crucial factor in supporting more effective, consistent, and accountable public service delivery.*

Keywords : Civil Servants (ASN), Work Discipline, Public Policy, Service Performance.

©2026 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur fundamental dalam setiap organisasi. Terlepas dari bentuk dan tujuan organisasi, seluruh aktivitas organisasi pada dasarnya berorientasi pada kepentingan manusia. Organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, namun dalam pelaksanaannya, seluruh fungsi organisasi dijalankan oleh manusia. Keberadaan SDM menjadi faktor penentu dalam keberhasilan organisasi. Berbeda dengan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki karakteristik yang unik karena dilengkapi dengan kemampuan berpikir, merasakan, serta memiliki kehendak, keterampilan, pengetahuan, motivasi, energi, dan kreativitas. Kombinasi antara aspek rasional dan emosional tersebut menjadikan manusia sebagai aset strategis dalam organisasi.

Menurut Akuntabilitas ASN cukup baik secara administratif. Pencatatan dan dokumentasi dilakukan tertib sehingga pertanggungjawaban formal tercapai. Namun,

*Alexsander (✉)

Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH

Email : alexsander@unihaz.ac.id



sistem pelaporan kinerja masih internal dan belum berbasis indikator formal. Transparansi publik juga masih perlu diperkuat agar akuntabilitas lebih optimal. Sistem evaluasi dan pelaporan berbasis indikator menjadi strategi penting untuk meningkatkan akuntabilitas secara menyeluruh (Hasibuan, S. P, 2007), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, serta kemampuan untuk berinovasi yang sangat menentukan keberhasilan organisasi. Selain itu, (Sedarmayanti, 2017) menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam meningkatkan kinerja organisasi, karena manusia berperan sebagai penggerak sekaligus penentu arah organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki. Meskipun teknologi berkembang pesat, informasi semakin mudah diakses, serta modal dan bahan baku tersedia, tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten, organisasi akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya.

Kontribusi SDM dalam organisasi tidak hanya terletak pada perannya sebagai pelaksana kegiatan, tetapi juga pada bagaimana organisasi mampu mengelola dan menghargai kontribusi tersebut. Pengelolaan SDM yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas hidup individu sekaligus mendorong tercapainya tujuan organisasi secara optimal. Dalam perspektif ini, SDM dapat dipahami sebagai potensi strategis yang berasal dari individu-individu yang dapat dioptimalkan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, pembinaan Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi langkah penting dalam mencegah terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku. Pimpinan organisasi dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, khususnya dalam memberikan umpan balik serta mengarahkan perubahan perilaku ASN ke arah yang lebih konstruktif. Salah satu instrumen penting dalam proses tersebut adalah penerapan disiplin kerja.

Menurut (Rivai, 2004), disiplin kerja merupakan alat manajerial yang digunakan untuk mengarahkan perubahan perilaku individu serta meningkatkan kesadaran dan kesediaan pegawai dalam menaati peraturan organisasi dan norma sosial. Sejalan dengan itu, (Nawawi, 2006) menyatakan bahwa disiplin merupakan upaya preventif untuk menghindari pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disepakati, sehingga penerapan sanksi dapat diminimalkan.

Penerapan disiplin kerja memiliki peran yang sangat penting dalam birokrasi pemerintahan, khususnya bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN merupakan elemen kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional karena berperan langsung dalam implementasi kebijakan publik serta pencapaian target organisasi. Oleh karena itu, tingkat kedisiplinan yang tinggi menjadi prasyarat utama dalam meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini didukung oleh (Anila, 2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sebagai bagian dari sumber daya manusia sektor publik, ASN memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan kebijakan publik dan pembangunan nasional. Untuk mewujudkan ASN yang profesional, kompeten, dan berintegritas, diperlukan komitmen terhadap nilai-nilai dasar negara serta penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penelitian (Indrastuti et al., 2016) menegaskan bahwa ASN dengan tingkat disiplin yang tinggi cenderung memiliki kinerja

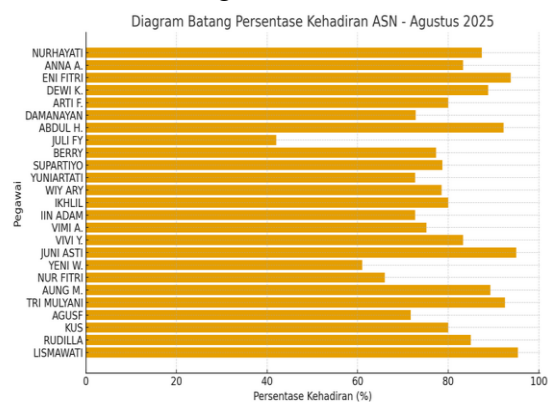


yang lebih baik serta mampu mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Secara normatif, disiplin ASN telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang mengatur kewajiban, larangan, serta sanksi administratif. Regulasi ini bertujuan untuk menciptakan aparatur yang profesional dan bertanggung jawab. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai pelanggaran disiplin yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum berjalan secara optimal. Hal ini sejalan dengan temuan (Rinur & Tumanggor, 2025) yang menyatakan bahwa rendahnya disiplin ASN sering tercermin dari keterlambatan, ketidakhadiran, serta ketidakpatuhan terhadap aturan kerja.

Disiplin kerja yang tinggi merupakan prasyarat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang tertib, produktif, dan kondusif. Tanpa disiplin yang kuat, organisasi akan mengalami kesulitan dalam mencapai kinerja yang optimal. Penelitian (Dewi & Dewi, 2024) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja ASN karena pegawai yang disiplin cenderung bekerja lebih tertib, efektif, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Secara umum tingkat kehadiran ASN Kecamatan Pondok Kelapa dapat dilihat sebagaimana Gambar Diagram 1.1. Tingkat Kehadiran ASN Kecamatan Pondok Kelapa Bulan Agustus Tahun 2025 adalah sebagai berikut :



Sumber : Bagian Umum Kantor Camat Pondok Kelapa, 2025

Pada tataran empiris, permasalahan disiplin ASN masih ditemukan di Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah, seperti tingkat kehadiran yang belum optimal, keterlambatan penyelesaian tugas, serta rendahnya kepatuhan terhadap aturan kerja. Berdasarkan data presensi bulan Agustus 2025, tingkat kehadiran ASN berada pada kisaran 79–80%, yang menunjukkan kategori cukup baik namun belum optimal. Permasalahan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal seperti motivasi dan kesadaran individu, maupun eksternal seperti lemahnya pengawasan, budaya organisasi, serta belum optimalnya penerapan sistem penghargaan dan sanksi. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis melalui penguatan pengawasan, pemanfaatan teknologi, serta penerapan sistem reward and punishment guna meningkatkan disiplin ASN dan kualitas pelayanan publik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami fenomena disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam konteks pelayanan publik. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengkaji realitas sosial secara mendalam



berdasarkan perspektif subjek penelitian dalam kondisi alamiah, sehingga mampu menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, perilaku, dan makna yang terkandung dalam suatu peristiwa (Moleong, 2007). Pendekatan ini dipilih karena disiplin ASN merupakan fenomena sosial yang berkaitan dengan sikap, perilaku, dan kepatuhan terhadap aturan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif semata.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Pondok Kelapa, Kabupaten Bengkulu Tengah, dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki permasalahan terkait disiplin ASN yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, yaitu dari Oktober 2025 hingga Maret 2026, meliputi tahapan persiapan, pengumpulan data, serta analisis awal. Pengumpulan data dilakukan pada jam kerja aktif guna memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi disiplin ASN serta pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan kecamatan.

Instrumen penelitian dalam studi ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang berperan langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data, dengan dukungan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi yang disusun berdasarkan variabel dan indikator penelitian. Penyusunan instrumen mengacu pada dua kerangka teori utama, yaitu upaya peningkatan disiplin kerja menurut (Rivai, 2004) serta optimalisasi kinerja pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2006). Variabel pertama, yaitu upaya peningkatan disiplin ASN, dioperasionalkan melalui indikator kehadiran, ketaatan terhadap peraturan, ketaatan terhadap standar kerja, tingkat kewaspadaan, dan perilaku kerja etis, sedangkan variabel kedua, yaitu optimalisasi disiplin kerja ASN dalam menunjang pelayanan publik, mencakup produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam untuk menggali persepsi dan pengalaman informan, observasi untuk mengamati perilaku disiplin ASN secara langsung, serta dokumentasi sebagai data pendukung administratif, sehingga memungkinkan diperolehnya data yang komprehensif dan valid melalui teknik triangulasi guna menggambarkan kondisi disiplin ASN secara utuh dan kontekstual (Sugiyono, 2017). Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Informan terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi, dan Kepala Subbagian yang memiliki peran dalam pengelolaan ASN dan pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan dokumentasi, di mana wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait kondisi disiplin ASN dan upaya peningkatannya, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku ASN di lingkungan kerja, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menghimpun data administratif seperti absensi dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan; penggunaan ketiga teknik ini merupakan bentuk triangulasi yang bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam, sebagaimana ditegaskan dalam penelitian (Dahlan et al., 2025) yang menyatakan bahwa kombinasi berbagai teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif mampu meningkatkan kualitas serta kedalaman hasil penelitian



sedangkan keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui kriteria kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Kehadiran

Kehadiran ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum telah menunjukkan tingkat disiplin yang cukup baik, yang didukung oleh penerapan sistem presensi berbasis aplikasi mobile sebagai alat pengawasan kehadiran pegawai. Sebagian besar ASN telah memenuhi ketentuan waktu masuk dan pulang kerja, sehingga aktivitas pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar. Namun demikian, masih ditemukan beberapa ASN yang belum konsisten dalam ketepatan waktu, baik saat masuk maupun pulang kerja, seperti keterlambatan hadir atau pulang sebelum jam kerja berakhir. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pengawasan telah tersedia dan berjalan secara administratif, namun belum sepenuhnya mampu membentuk perilaku disiplin secara menyeluruh karena masih dipengaruhi oleh faktor kesadaran individu, komitmen kerja, serta pengawasan pimpinan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, pembinaan yang berkelanjutan, serta penegakan aturan yang lebih tegas agar disiplin kehadiran ASN dapat terjaga secara konsisten dan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik.

b. Ketaatan Pada Peraturan

Ketaatan ASN terhadap peraturan di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum telah berjalan dengan cukup baik, yang terlihat dari kepatuhan terhadap ketentuan kepegawaian seperti penggunaan pakaian dinas, kelengkapan atribut, serta pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Selain itu, ASN juga menunjukkan kepatuhan terhadap instruksi pimpinan dengan menindaklanjuti arahan yang disampaikan melalui rapat, apel, maupun koordinasi internal tanpa hambatan yang berarti.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa pelanggaran ringan seperti ketidakkonsistenan dalam penggunaan atribut serta keterlambatan dalam menindaklanjuti instruksi, khususnya terkait penyelesaian administrasi dan pelaporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan ASN telah terbentuk secara administratif, tetapi belum sepenuhnya konsisten dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan koordinasi, serta pembinaan berkelanjutan agar ketaatan terhadap peraturan tidak hanya bersifat formal, tetapi dapat menjadi budaya kerja yang melekat dan mendukung peningkatan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan publik.

c. Ketaatan Pada Standar Kerja

Ketaatan ASN terhadap standar kerja di Kantor Camat Pondok Kelapa belum berjalan secara optimal, meskipun pelaksanaan tugas dan pelayanan publik tetap berlangsung dengan baik. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya ketersediaan SOP yang terdokumentasi dan dipublikasikan secara terbuka, sehingga dalam praktiknya ASN lebih banyak mengandalkan kebiasaan kerja dan arahan pimpinan dibandingkan pedoman operasional yang baku.

Di sisi lain, penyelesaian pekerjaan pada umumnya telah dilakukan dengan baik dan sesuai tanggung jawab masing-masing, namun belum didukung oleh standar pelayanan yang terukur, khususnya terkait waktu penyelesaian dan prosedur yang jelas. Kondisi ini menyebabkan adanya potensi perbedaan dalam pelaksanaan tugas dan ketidakkonsistenan kualitas pelayanan antarbidang. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan dan penerapan SOP serta standar pelayanan yang lebih sistematis,



transparan, dan terstandarisasi agar pelaksanaan kerja menjadi lebih tertib, konsisten, dan akuntabel, serta mampu meningkatkan disiplin ASN dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

d. Tingkat Kewaspadaan Tinggi

Tingkat kewaspadaan ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum tergolong cukup baik, yang tercermin dari ketelitian pegawai dalam memeriksa kelengkapan berkas, mencocokkan data, serta memastikan keakuratan administrasi sebelum diproses lebih lanjut, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas dan melakukan perbaikan apabila ditemukan kesalahan. Namun demikian, pada kondisi tertentu seperti meningkatnya jumlah masyarakat yang dilayani, tingkat ketelitian cenderung menurun sehingga masih ditemukan kesalahan kecil, serta adanya keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan yang memerlukan koordinasi lintas bidang.

Selain itu, belum tersedianya sistem pendukung seperti checklist tertulis dan standar kerja yang terstruktur turut memengaruhi konsistensi kewaspadaan ASN. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kewaspadaan dan tanggung jawab ASN sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya konsisten. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, peningkatan koordinasi, serta penerapan sistem kerja yang lebih sistematis agar tingkat kewaspadaan ASN dapat terjaga secara optimal dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

e. Bekerja secara Etis

Bekerja secara etis oleh ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum telah menunjukkan kondisi yang cukup baik, yang tercermin dari sikap profesional dalam pelayanan serta integritas dalam pelaksanaan tugas. ASN terlihat bersikap sopan, komunikatif, dan mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat, serta menjalankan tugas sesuai prosedur tanpa adanya perlakuan diskriminatif atau penyimpangan. Selain itu, ASN juga menunjukkan tanggung jawab dan kehati-hatian dalam memproses dokumen sesuai kewenangan yang dimiliki. Namun demikian, dalam kondisi pelayanan yang ramai, konsistensi sikap profesional seperti kesabaran dan responsivitas masih perlu ditingkatkan, serta belum seluruh pegawai menerapkan standar komunikasi pelayanan secara seragam.

Di sisi lain, sistem pengawasan dan penguatan integritas juga masih bersifat umum dan belum didukung oleh instrumen yang lebih terstruktur. Kondisi ini menunjukkan bahwa perilaku etis ASN sudah terbentuk, tetapi belum sepenuhnya konsisten dan sistematis. Oleh karena itu, diperlukan penguatan budaya kerja berbasis etika, peningkatan pengawasan, serta pembinaan berkelanjutan agar sikap profesional dan integritas ASN dapat terjaga secara konsisten dan menjadi bagian dari budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

f. Produktivitas

Produktivitas ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum tergolong cukup baik, yang terlihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi dan pelayanan masyarakat tanpa penundaan yang signifikan serta mengikuti alur pelayanan yang ada. Namun demikian, dalam kondisi tertentu seperti meningkatnya jumlah masyarakat atau keterbatasan pegawai, waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama dari perkiraan. Selain itu, belum seluruh jenis pelayanan memiliki target waktu yang tertulis dan dipublikasikan secara terbuka, sehingga ukuran produktivitas masih bergantung pada kebiasaan kerja dan pengalaman masing-masing ASN. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja sudah berjalan dengan cukup baik, produktivitas belum sepenuhnya terukur secara objektif. Oleh karena itu, diperlukan penetapan target waktu pelayanan yang jelas



dan terstandarisasi agar kinerja ASN dapat lebih terarah, terukur, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal.

g. Kualitas Layanan

Kualitas layanan di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum telah berjalan dengan cukup baik, yang terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang tertib dan mengikuti alur prosedur yang berlaku, di mana ASN melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan administrasi tanpa adanya penyimpangan yang berarti. Namun demikian, belum seluruh standar pelayanan terdokumentasi dan dipublikasikan secara terbuka, sehingga dalam praktiknya pelayanan masih banyak bergantung pada kebiasaan kerja yang dipahami secara internal oleh pegawai. Kondisi ini menyebabkan ukuran kualitas layanan belum sepenuhnya terstandarisasi dan terukur secara objektif, khususnya terkait waktu penyelesaian dan indikator pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan dan publikasi standar pelayanan yang lebih jelas dan sistematis agar kualitas layanan dapat lebih konsisten, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

h. Responsivitas

Responsivitas ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum telah berjalan dengan cukup baik, yang terlihat dari kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara langsung, komunikatif, serta memberikan penjelasan dan arahan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. ASN juga menunjukkan inisiatif dalam menindaklanjuti permasalahan tertentu, termasuk mengarahkan masyarakat ke bagian terkait atau melakukan peninjauan langsung apabila diperlukan. Namun demikian, mekanisme penanganan keluhan masih bersifat informal dan belum didukung oleh sistem pengaduan yang terstruktur dan terdokumentasi, seperti media pengaduan tertulis atau digital. Selain itu, responsivitas ASN masih dipengaruhi oleh kondisi situasional, seperti tingginya jumlah masyarakat dan keterbatasan pegawai, sehingga konsistensi kecepatan respons belum sepenuhnya terjaga. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem pelayanan, termasuk penyediaan mekanisme pengaduan yang terstandarisasi dan terdokumentasi, agar respons terhadap kebutuhan masyarakat dapat lebih cepat, konsisten, dan mudah dievaluasi secara berkelanjutan.

i. Akuntabilitas

Akuntabilitas ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa secara umum telah berjalan dengan cukup baik, yang terlihat dari tertibnya pencatatan administrasi, pengarsipan dokumen, serta adanya laporan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas. ASN tidak hanya menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga memastikan setiap proses memiliki bukti administratif yang dapat ditelusuri kembali, serta didukung oleh koordinasi dan pelaporan internal kepada pimpinan. Namun demikian, mekanisme evaluasi kinerja dan pelaporan masih bersifat internal dan belum sepenuhnya terstruktur dalam bentuk laporan yang terukur dan berkala pada setiap unit kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa akuntabilitas sudah berjalan secara fungsional, tetapi belum optimal secara sistematis. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem pelaporan dan evaluasi kinerja yang lebih terstandarisasi agar pertanggungjawaban ASN dapat lebih terukur, transparan, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pembahasan

Pembahasan ini mengkaji temuan penelitian mengenai disiplin kerja ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa serta kaitannya dengan kinerja pelayanan publik. Analisis dilakukan dengan mengintegrasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.



Disiplin kerja dipahami sebagai kepatuhan sekaligus kesadaran ASN terhadap aturan dan tanggung jawab kerja (Rivai, 2004). Sementara itu, kinerja pelayanan publik dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2006). Dengan demikian, pembahasan ini menekankan hubungan antara kedisiplinan ASN dan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perilaku dan kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Pada aspek kehadiran, penerapan sistem presensi berbasis digital menunjukkan adanya upaya peningkatan pengawasan disiplin kerja. Sebagian besar ASN telah mematuhi jam kerja sehingga pelayanan berjalan relatif lancar. Namun, masih ditemukan ketidakkonsistenan pada sebagian kecil pegawai, baik dalam keterlambatan maupun pulang lebih awal. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin masih dipengaruhi oleh kontrol eksternal dan belum sepenuhnya menjadi kesadaran internal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan dan pembinaan agar disiplin kehadiran lebih konsisten.

Pada aspek ketaatan terhadap peraturan, ASN umumnya telah mematuhi ketentuan kepegawaian dan instruksi pimpinan. Hal ini terlihat dari penggunaan atribut, pelaksanaan tugas sesuai tupoksi, serta tindak lanjut terhadap arahan pimpinan. Namun demikian, masih terdapat variasi dalam tingkat kepatuhan, terutama dalam aspek administratif dan kecepatan respons. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya menjadi budaya kerja. Oleh karena itu, diperlukan internalisasi nilai disiplin agar kepatuhan menjadi komitmen yang melekat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Moeheriono (2012) yang menegaskan bahwa kepatuhan pegawai akan optimal apabila telah menjadi bagian dari budaya organisasi, bukan sekadar kewajiban formal.

Pada aspek ketaatan terhadap standar kerja, penerapan SOP dan standar pelayanan belum berjalan optimal. ASN cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan dan pengalaman, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan. Ketiadaan standar yang terdokumentasi juga menyulitkan evaluasi kinerja secara objektif. Selain itu, belum adanya standar waktu pelayanan menyebabkan ketidakpastian bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan dan penerapan SOP yang sistematis dan transparan.

Pada aspek tingkat kewaspadaan, ASN telah menunjukkan ketelitian dalam memeriksa dokumen dan memastikan kelengkapan administrasi. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran terhadap pentingnya akurasi dalam pelayanan. Namun, tingkat ketelitian cenderung menurun saat beban kerja meningkat. Selain itu, belum adanya checklist atau standar verifikasi menyebabkan ketidakkonsistenan antarpegawai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem kerja dan pengendalian internal untuk menjaga konsistensi kewaspadaan.

Pada aspek bekerja secara etis, ASN telah menunjukkan sikap profesional dan integritas yang cukup baik. Pelayanan dilakukan secara sopan, komunikatif, dan tidak diskriminatif. Namun, konsistensi sikap profesional masih dipengaruhi oleh kondisi pelayanan yang padat. Selain itu, belum adanya standar komunikasi pelayanan menyebabkan perbedaan dalam interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan budaya kerja berbasis etika dan sistem pengawasan yang lebih terstruktur.

Pada aspek produktivitas, ASN mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cukup efektif dalam kondisi normal. Namun, produktivitas masih dipengaruhi oleh jumlah masyarakat dan keterbatasan pegawai. Ketiadaan standar waktu pelayanan menyebabkan pengukuran kinerja belum objektif. Selain itu, koordinasi lintas bidang juga memengaruhi kecepatan penyelesaian pekerjaan. Oleh karena itu, diperlukan penetapan standar waktu kerja untuk meningkatkan efisiensi.



Pada aspek kualitas layanan, pelayanan telah berjalan sesuai prosedur umum yang berlaku. Namun, standar pelayanan belum terdokumentasi dan dipublikasikan secara terbuka. Kondisi ini menyebabkan pelayanan masih bergantung pada kebiasaan kerja. Akibatnya, terdapat potensi perbedaan persepsi antara ASN dan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan standarisasi dan transparansi informasi pelayanan.

Pada aspek responsivitas, ASN telah menunjukkan kemampuan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan komunikatif. Namun, mekanisme pengaduan masih bersifat informal dan belum terdokumentasi. Hal ini menyebabkan proses evaluasi respons belum optimal. Selain itu, keterbatasan sistem pelayanan memengaruhi konsistensi respons. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan yang lebih terstruktur (Mursalin, 2024).

Akuntabilitas ASN cukup baik secara administratif. Pencatatan dan dokumentasi dilakukan tertib sehingga pertanggungjawaban formal tercapai. Namun, sistem pelaporan kinerja masih internal dan belum berbasis indikator formal. Transparansi publik juga masih perlu diperkuat agar akuntabilitas lebih optimal. Sistem evaluasi dan pelaporan berbasis indikator menjadi strategi penting untuk meningkatkan akuntabilitas secara menyeluruh (Setyawan & Safri, 2016).

Berdasarkan hasil pembahasan disiplin kerja ASN di Kantor Camat Pondok Kelapa telah berjalan cukup baik, namun belum optimal karena masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya berbasis sistem. Kelemahan utama terletak pada belum adanya standarisasi yang jelas, pengawasan yang konsisten, serta internalisasi nilai disiplin. Kondisi ini berdampak pada belum maksimalnya kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem, budaya organisasi, dan komitmen ASN. Dengan demikian, peningkatan disiplin kerja akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Disiplin ASN di Kecamatan Pondok Kelapa dalam menunjang pelayanan publik berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal karena belum didukung oleh sistem kerja yang terstandarisasi dan terukur secara konsisten. Disiplin telah terbentuk pada aspek administratif seperti kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan, tetapi pada aspek standar kerja, produktivitas, dan kualitas layanan masih cenderung berbasis kebiasaan kerja dan belum didukung SOP yang formal. Kondisi ini menyebabkan pelayanan berjalan cukup baik, namun belum konsisten, terukur, dan berorientasi pada kepastian layanan. Selain itu, responsivitas dan akuntabilitas telah berjalan cukup baik, tetapi masih bersifat informal dan belum didukung sistem yang terdokumentasi dan transparan, sehingga kontribusi disiplin ASN terhadap pelayanan publik belum sepenuhnya optimal.

Upaya optimalisasi disiplin kerja ASN telah dilakukan melalui penerapan presensi digital, pembinaan dan pengawasan pimpinan, serta tertib administrasi, yang menunjukkan adanya komitmen organisasi. Namun, upaya tersebut masih berfokus pada pendekatan administratif dan belum menyentuh aspek sistemik secara menyeluruh, seperti penyusunan SOP, penetapan standar pelayanan yang terukur, pengelolaan pengaduan yang terdokumentasi, serta evaluasi kinerja berbasis indikator. Akibatnya, upaya optimalisasi belum mampu membentuk budaya kerja yang konsisten dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan melalui sistem kerja yang lebih terstruktur, terintegrasi, dan berkelanjutan agar disiplin ASN dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Anila, N. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Merlung. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 3(4), 200. <https://doi.org/10.33087/sms.v3i4.128>
- Dahlan, L., Alkam, R., Nur Ramadhani, F., Muhammad Syukur Hidayatullah, A., Ayudia Akbar, W., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2025). *Peningkatan Kompetensi Metodologis Mahasiswa melalui Sosialisasi Teknik Efektif Penelitian Kualitatif*. 1(2), 373–380. <https://ojs.indopublishing.or.id/index.php/ib>
- Dewi, N. T. A., & Dewi, L. A. P. (2024). Analisis Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Asn Di Kantor Kelurahan Cibeureum. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(3), 1714–1721. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2449>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (A. Dwiyanto (ed.)). Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, S. P, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan ke). PT Bumi Aksara.
- Indrastuti, S., Suryani, L., & Radiyah. (2016). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja aparatur sipil negara (asn) dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten kampar. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 27(1), 1–7.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mursalim, M. (2024). Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Student Research Journal*, 2(4), 406.
- Nawawi, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Rinur, R., & Tumanggor, B. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Walikota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (First Edit). PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (8th ed.). PT Refika Aditama.
- Setyawan, H. E., & Safri, M. (2016). Analisis Pengaruh Akuntabilitas Publik, Transparansi Publik dan Pengawasan Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Bungo. *Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(1), 51–72.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis : pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta.

