

## Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Aminatus Sholikhah Putri<sup>1</sup>, Lalu Satria Utama<sup>2</sup>  
[Satriabideko@gmail.com](mailto:Satriabideko@gmail.com)<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

**Abstrak-** Artikel ini menyajikan informasi tentang strategi peningkatan kedisiplinan aparat desa sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di tingkat lokal. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis dan meningkatkan kedisiplinan aparat desa sebagai faktor kunci yang dapat berkontribusi pada peningkatan mutu layanan masyarakat. Alasan dilaksanakannya penelitian ini berkaitan dengan adanya permasalahan kedisiplinan yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat desa. Peningkatan kedisiplinan diharapkan dapat mengoptimalkan potensi aparat desa dalam memberikan layanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat. Alasan dilaksanakannya penelitian ini berkaitan dengan adanya permasalahan kedisiplinan yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat desa. Peningkatan kedisiplinan diharapkan dapat mengoptimalkan potensi aparat desa dalam memberikan layanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat. Metode penelitian ini yang digunakan melibatkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan analisis dokumen. Selain itu, survei dan studi literatur juga dilakukan untuk memperkuat kerangka konseptual penelitian. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan strategi peningkatan kedisiplinan seperti pelatihan, supervisi dan pembinaan dapat signifikan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh aparat desa. Faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan seperti motivasi dan dukungan manajerial juga teridentifikasi sebagai elemen penting dalam mencapai hasil yang optimal

**Kata kunci:** kedisiplinan, aparat desa, mutu pelayanan, strategi peningkatan, layanan publik

**Abstract-** This article presents information on strategies for improving the discipline of village officials as an effort to enhance the quality of services at the local level. The main objective of this study is to analyze and improve the discipline of village officials as a key factor that can contribute to the improvement of public service quality. The rationale for conducting this research is related to the issues of discipline that can affect the effectiveness and efficiency of public services at the village level. Improving discipline is expected to optimize the potential of village officials in providing responsive and high-quality services to the community. The research methodology used involves both qualitative and quantitative approaches with data collection through interviews, observations, and document analysis. In addition, surveys and literature studies were conducted to strengthen the conceptual framework of the research. The findings of this study indicate that the implementation of strategies to improve discipline, such as training, supervision, and coaching, can significantly enhance the quality of services provided by village officials. Factors affecting discipline, such as motivation and managerial support, were also identified as important elements in achieving optimal results.

**Keywords:** discipline, village officials, service quality, improvement strategies, public services

---

### 1. PENDAHULUAN

Kedisiplinan aparat desa menjadi faktor yang tak terelakan dalam memastikan efektivitas dan efisiensi setiap proses pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kedisiplinan aparat desa menjadi sebuah aspek yang strategis untuk memastikan mutu pelayanan optimal. Dalam konteks ini, penelitian ini dilatarbelakangi oleh tantangan nyata yang dihadapi oleh aparat desa terkait dengan kurangnya kedisiplinan yang dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ditemukan berbagai ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan menunjukkan adanya potensi perbaikan dalam hal kedisiplinan aparat desa. Selain itu, permasalahan

kedisiplinan ini memiliki dampak yang lebih luas terhadap pembangunan di tingkat desa, mengingat aparat desa berperan sebagai garda terdepan dalam mengimplementasikan kebijakan pemerintah. Peningkatan kedisiplinan aparat desa diharapkan dapat memberikan kontribusi positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan pada gilirannya, mendukung pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal. Selanjutnya, penelitian ini memandang bahwa pemahaman mendalam terkait dengan permasalahan kedisiplinan aparat desa dan strategi peningkatannya akan memberikan kontribusi signifikan bagi pemangku kepentingan, termasuk pemerintah desa, masyarakat, dan peneliti-peneliti masa depan. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan diri pada penyelidikan mendalam untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merumuskan strategi yang efektif guna meningkatkan kedisiplinan aparat desa demi mencapai mutu pelayanan yang optimal.

Keberhasilan suatu desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas tidak lepas dari kedisiplinan aparat desa. Kedisiplinan menjadi fondasi utama dalam menjaga keteraturan dan efisiensi setiap aspek penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks ini, tantangan nyata muncul seiring dinamika alamiah perkembangan masyarakat dan tuntutan perubahan jaman. Latar alami ini mencerminkan kompleksitas hubungan antara kedisiplinan aparat desa dengan dinamika perubahan sosial dan lingkungan. Pemahaman mendalam tentang permasalahan kedisiplinan aparat desa tidak dapat dilepaskan dari konteks sosialnya. Adanya perubahan pola perilaku masyarakat, nilai-nilai lokal dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi faktor sosiologis yang mempengaruhi kedisiplinan aparat desa. Latar empiris ini merinci keterkaitan erat antara kondisi sosial masyarakat dan performa kedisiplinan aparat desa.

Kedisiplinan aparat desa memegang peranan penting dalam menentukan mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, kedisiplinan mencerminkan kepatuhan terhadap peraturan, prosedur, dan tanggung jawab pekerjaan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan pembangunan di tingkat desa. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kedisiplinan aparat desa guna mendorong peningkatan mutu pelayanan. Kedisiplinan aparat desa juga diatur oleh berbagai norma dan peraturan yang berlaku. Peraturan-peraturan tersebut mencakup ketentuan tentang etika pelayanan publik, tata tertib kerja aparat desa, dan regulasi terkait disiplin. Latar normatif ini memberikan landasan hukum yang menjadi dasar dalam menilai dan meningkatkan kedisiplinan aparat desa. Kedisiplinan aparat desa juga diatur oleh berbagai norma dan peraturan yang berlaku. Fakta permasalahan yang dihadapi dalam kedisiplinan aparat desa didukung oleh data sekunder yang menggambarkan realitas di lapangan. Data ini mencakup hasil survei, laporan pelaksanaan pelayanan, dan evaluasi kinerja aparat desa. Fakta dan data tersebut memberikan gambaran konkret tentang sejauh mana permasalahan kedisiplinan mempengaruhi mutu pelayanan di tingkat desa. Peraturan-peraturan tersebut mencakup ketentuan tentang etika pelayanan publik, tata tertib kerja aparat desa. Sebagai respons terhadap permasalahan kedisiplinan mempengaruhi

Aminatus Sholikhah, dkk. Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan mutu pelayanan di tingkat desa. Peraturan-peraturan tersebut mencakup ketentuan tentang etika pelayanan publik, tata tertib kerja aparat desa, dan regulasi terkait disiplin.

Latar normatif diatas memberikan landasan hukum yang menjadi dasar dalam menilai dan meningkatkan kedisiplinan aparat desa. Sebagai respons terhadap permasalahan kedisiplinan aparat desa, konsep solusi perlu dikemukakan. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penyebab permasalahan akan menjadi dasar perumusan strategi yang efektif. Dengan merinci tawaran konsep solusi, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan konstruktif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kedisiplinan aparat desa guna mencapai mutu pelayanan yang optimal di tingkat desa.

## **2. DISKUSI/LITERATUR REVIEW**

Sebagai respon terhadap permasalahan kedisiplinan aparat desa, penelitian ini mencoba untuk mengali pemahaman dan analisis terkait kedisiplinan aparat desa dalam konteks peningkatan mutu pelayanan di Desa Ogomoli, kecamatan Galang, Kabupaten Tolitoli. Sebagai latar belakang, Daniati H Arsyad dari Universitas Madako Tolitoli (2021) telah melakukan penelitian serupa dengan fokus pada kedisiplinan aparat di kantor Desa Ogomoli. Pada penelitian sebelumnya, Daniati menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melibatkan informan dari masyarakat dan aparat desa Ogomoli. Hasil penelitian menunjukkan beberapa aspek kedisiplinan yang perlu diperhatikan, seperti ketepatan waktu, pemakaian pakaian sesuai aturan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Belum adanya tekanan yang cukup dari kepala desa menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kedisiplinan aparat.

Dalam konteks teori penelitian ini merujuk pada konsep disiplin kerja menurut Robbins (2005:182), dimana terdapat tiga indikator utama yaitu

- a. Disiplin waktu,
- b. Disiplin aturan dan
- c. Disiplin tanggungjawab.

Temuan penelitian sebelumnya menggambarkan bahwa aspek-aspek ini masih menjadi perhatian utama dalam konteks kedisiplinan aparat desa. Pendahuluan penelitian juga membahas pentingnya kedisiplinan aparat desa sebagai fondasi utama dalam menjaga keteraturan dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Konteks latar alamiah dan sosiologis menggambarkan dinamika perubahan sosial dan tuntutan masyarakat yang mempengaruhi kedisiplinan aparat desa.

Penelitian ini mencoba untuk melanjutkan pemahaman yang telah diberikan oleh Daniati dengan mendiskusikan temuan tersebut dalam konteks yang lebih luas. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi dengan merumuskan strategi peningkatan kedisiplinan aparat desa agar dapat memberikan dampak positif pada mutu pelayanan di tingkat desa. Dengan merinci faktor-faktor penyebab permasalahan kedisiplinan dan merumuskan konsep solusi, penelitian ini berupaya memberikan pandangan konstruktif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kedisiplinan aparat desa. Sebagai bagian dari diskusi, penelitian ini juga akan merujuk pada literatur terkait mengenai strategi

Aminatus Sholikhah, dkk. Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan peningkatan kedisiplinan diarahkan pelayanan publik dan administrasi desa. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan dan praktik manajemen di tingkat desa untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penyebab permasalahan akan menjadi dasar bagi perumusan strategi yang efektif. Dengan merinci tawaran konsep solusi, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan konstruktif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kedisiplinan aparat desa guna mencapai mutu pelayanan yang optimal di tingkat desa.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan tawaran konsep solusi yang komprehensif.

1. Pengembangan kesadaran dan kepemimpinan di antara aparat desa akan menjadi kunci.  
Kepala desa perlu memainkan peran yang lebih aktif dalam membentuk budaya disiplin.
2. Penyusunan pedoman dan standar yang jelas perlu dilakukan untuk memberikan acuan yang lebih tegas.  
Hal ini dapat membantu mengurangi ambiguitas aturan dan memberikan panduan yang lebih konkret.
3. Pelatihan kedisiplinan perlu diadakan secara berkala.  
Pelatihan ini dapat mencakup manajemen waktu, etika berpakaian dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
4. Mekanisme pengawasan dan evaluasi harus ditingkatkan.  
Evaluasi berkala akan membantu dalam memberikan umpan balik dan memastikan bahwa tindakan korektif dapat diambil jika diperlukan.
5. Pemberian insentif dan sanksi harus diterapkan secara konsisten.  
Ini dapat menciptakan dorongan positif bagi yang patuh dan memberikan konsekuensi yang proporsional bagi yang melanggar aturan.
6. Penguatan budaya organisasi menjadi kunci.  
Membangun budaya yang memprioritaskan nilai-nilai disiplin dapat menciptakan lingkungan dimana setiap aparat merasa memiliki tanggungjawab terhadap kedisiplinan.
7. Keterlibatan masyarakat perlu ditingkatkan  
Masyarakat dapat menjadi mitra penting dalam menciptakan tekanan sosial positif yang mendorong aparat desa untuk lebih disiplin.
8. Pemanfaatan Teknologi  
Seperti sistem kehadiran berbasis teknologi, dapat membantu memudahkan monitoring dan pelaporan kedisiplinan.

Kedisiplinan dapat dijelaskan melalui teori organisasi dan perilaku kerja. Menurut Robbins dan Judge (2017), kedisiplinan merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku organisasi yang mencerminkan sejauh mana individu mematuhi aturan dan norma organisasi. Selain itu, pelayanan publik

Aminatus Sholikhah, dkk. Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan yang baik merujuk pada prinsip-prinsip good governance, yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan efektivitas (UNDP, 1997). Peningkatan kedisiplinan aparat desa adalah langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, diharapkan dapat menciptakan lingkungan dimana kedisiplinan bukan hanya menjadi keajiban formal, tetapi juga menjadi norma yang dipegang teguh oleh seluruh aparat desa. Upaya ini seharusnya mengarah pada perbaikan kinerja dan peningkatan mutu pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

#### **a. Tantangan dalam Meningkatkan Kedisiplinan Aparat Desa**

Peningkatan kedisiplinan aparat desa sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat pendidikan dan keterampilan manajerial di kalangan sebagian aparat desa. Banyak aparatur desa yang tidak memiliki pelatihan yang memadai dalam hal manajemen pemerintahan, keuangan, atau bahkan etika kerja, sehingga mereka sering kali kesulitan dalam menjalankan tugas dengan tepat waktu dan penuh tanggung jawab. Kondisi ini diperburuk dengan minimnya insentif atau penghargaan bagi aparat desa yang berprestasi, sehingga dapat mempengaruhi motivasi mereka untuk bekerja lebih disiplin.

Selain itu, faktor budaya kerja di tingkat desa juga menjadi tantangan. Di beberapa daerah, budaya kerja yang kurang profesional sering kali menjadi hambatan dalam meningkatkan kedisiplinan. Tidak jarang ditemukan fenomena ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas, penundaan dalam menyelesaikan tugas administratif, dan kurangnya pengawasan terhadap kinerja aparat desa. Kurangnya pengawasan yang efektif dan akuntabilitas juga membuat kedisiplinan menjadi sulit untuk diterapkan secara konsisten.

#### **b. Strategi Peningkatan Kedisiplinan**

Strategi yang dapat diterapkan meliputi pendekatan preventif, korektif, dan motivasional, sebagai berikut:

##### **1) Pendekatan Preventif**

- Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terukur untuk setiap tugas aparat desa.
- Pelatihan rutin yang bertujuan meningkatkan pemahaman terhadap peraturan dan tanggung jawab kerja.
- Penyebaran nilai-nilai etika dan budaya kerja melalui program sosialisasi di lingkungan desa.

##### **2) Pendekatan Korektif**

- Penerapan sistem pengawasan yang transparan, baik internal maupun eksternal.

- Penegakan sanksi terhadap pelanggaran disiplin secara konsisten sesuai dengan regulasi yang berlaku (Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil).
- Evaluasi berkala untuk mengidentifikasi kendala yang memengaruhi kedisiplinan aparat desa.

### 3) Pendekatan Motivasi

- Pemberian insentif atau penghargaan bagi aparat desa yang menunjukkan dedikasi tinggi dan disiplin kerja.
- Membangun komunikasi yang efektif antara pimpinan desa dan aparatnya untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif.
- Fasilitasi pengembangan karir melalui program pelatihan lanjutan.

## Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa

Untuk mengatasi tantangan tersebut, sejumlah strategi dapat diterapkan dalam rangka meningkatkan kedisiplinan aparat desa. Pertama, **pelatihan dan pendidikan berkelanjutan** sangat penting untuk meningkatkan kapasitas aparat desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pelatihan yang berfokus pada manajemen pemerintahan, pengelolaan keuangan desa, serta etika dan integritas kerja dapat membantu aparat desa memahami pentingnya kedisiplinan dalam menjalankan tugas mereka. Pelatihan ini tidak hanya dilakukan pada awal masa jabatan, tetapi juga secara berkala untuk menyesuaikan dengan perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

Kedua, **penerapan sistem penghargaan dan sanksi** yang jelas dapat mendorong aparat desa untuk meningkatkan kedisiplinan. Aparat desa yang menunjukkan kinerja yang baik dan disiplin dalam menjalankan tugas perlu diberikan penghargaan, baik berupa insentif finansial maupun pengakuan secara formal. Sebaliknya, aparat desa yang tidak disiplin perlu diberi sanksi yang sesuai, seperti peringatan, pemotongan tunjangan, atau bahkan pemecatan jika terbukti melakukan pelanggaran berat. Sistem penghargaan dan sanksi yang konsisten akan menciptakan lingkungan kerja yang penuh tanggung jawab dan memotivasi aparat desa untuk bekerja dengan lebih baik.

Ketiga, **penguatan sistem pengawasan dan akuntabilitas** sangat penting untuk memastikan bahwa kedisiplinan dapat terjaga dengan baik. Pemerintah desa perlu membangun mekanisme pengawasan yang lebih efektif, baik dari dalam (oleh atasan langsung) maupun dari luar (oleh masyarakat dan lembaga pengawas lainnya). Transparansi dalam setiap tahapan kegiatan pemerintahan desa dan pengelolaan anggaran desa akan mendorong aparat desa untuk lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka.

Keempat, **penguatan budaya kerja profesional** di tingkat desa perlu menjadi perhatian utama. Pembentukan tim yang solid dan saling mendukung, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif,

akan memudahkan aparat desa dalam menjalankan tugas dengan disiplin. Peningkatan kesadaran tentang pentingnya kedisiplinan sebagai bagian dari etika kerja yang baik juga perlu dilakukan, baik melalui pendidikan formal maupun informal.

### **c. Implementasi Strategi**

Implementasi strategi dapat didefinisikan sebagai proses mengubah strategi yang telah dirumuskan menjadi tindakan nyata yang dijalankan dalam operasional organisasi. Dalam hal ini, implementasi strategi mencakup penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, struktur organisasi, pengalokasian sumber daya, serta pengawasan terhadap jalannya strategi tersebut. Michael Porter (1996) dalam bukunya *Competitive Strategy* mengungkapkan bahwa implementasi strategi bukan hanya tentang apa yang akan dilakukan, tetapi bagaimana strategi tersebut diintegrasikan dalam semua aspek operasional organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi strategi sangat bergantung pada kesesuaian antara strategi yang dirumuskan dengan sistem yang ada dalam organisasi, serta kemampuan organisasi untuk melaksanakan rencana tersebut secara efektif.

Implementasi strategi merupakan tahap yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Meskipun tantangan-tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi strategi cukup besar, strategi yang baik dan tepat akan memandu organisasi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Untuk itu, penting bagi organisasi untuk memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi, seperti komunikasi yang efektif, pemberdayaan sumber daya manusia, penyesuaian struktur organisasi, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Dengan menerapkan strategi implementasi yang tepat, organisasi dapat mengoptimalkan potensi yang dimilikinya untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dan meraih kesuksesan jangka panjang.

### **d. Mutu Pelayanan: Konsep, Faktor, dan Dampaknya dalam Kehidupan Sosial**

Mutu pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam berbagai sektor, baik itu sektor publik maupun swasta. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau masyarakat, tetapi juga sebagai cerminan dari profesionalisme dan komitmen penyedia layanan dalam meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, mutu pelayanan menjadi indikator utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks ini, mutu pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan atau masyarakat terhadap jasa atau produk yang diberikan.

#### **Pengertian Mutu Pelayanan**

Mutu pelayanan adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Menurut Zeithaml, Parasuraman,

dan Berry (1990), mutu pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu. Daya tanggap berhubungan dengan kesiapan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi. Jaminan mencakup sikap profesionalisme dan pengetahuan yang dimiliki oleh penyedia layanan, yang memberikan rasa aman kepada pelanggan. Empati mengukur sejauh mana penyedia layanan memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Bukti fisik mencakup elemen-elemen seperti fasilitas, penampilan pegawai, dan materi promosi yang mendukung pelayanan yang diberikan.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan**

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan, baik dari sisi internal penyedia layanan maupun faktor eksternal yang berhubungan dengan pelanggan. Secara umum, faktor-faktor tersebut dapat dibagi menjadi dua kategori utama: faktor yang berasal dari penyedia layanan dan faktor yang berasal dari pelanggan.

- 1) **Faktor Internal Penyedia Layanan** Faktor utama yang berasal dari penyedia layanan meliputi keterampilan dan kompetensi sumber daya manusia, sistem dan prosedur yang diterapkan, serta budaya organisasi. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada kemampuan dan sikap tenaga kerja dalam melayani pelanggan. Pelatihan yang tepat dan pengembangan keterampilan sangat penting untuk memastikan bahwa tenaga kerja memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Selain itu, sistem dan prosedur yang efisien serta pengelolaan yang baik juga menjadi faktor penentu dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan.
- 2) **Faktor Eksternal (Pelanggan)** Faktor yang berasal dari pelanggan, seperti harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan, juga sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Harapan pelanggan yang semakin tinggi dapat menjadi tantangan bagi penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Di sisi lain, persepsi pelanggan mengenai pelayanan yang diterima akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan kesetiaan mereka terhadap penyedia layanan.
- 3) **Teknologi dan Inovasi** Kemajuan teknologi turut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan. Penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan. Inovasi dalam produk atau jasa juga dapat mempengaruhi cara penyampaian layanan dan memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang.

#### **d. Dampak Mutu Pelayanan terhadap Organisasi dan Masyarakat**

Peningkatan mutu pelayanan tidak hanya bermanfaat bagi pelanggan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi organisasi dan masyarakat secara umum. Dalam konteks organisasi, mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya akan memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar. Pelanggan yang puas cenderung untuk kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, serta memberikan rekomendasi kepada orang lain, yang dapat memperluas pangsa pasar perusahaan. Selain itu, organisasi yang fokus pada mutu pelayanan akan mendapatkan reputasi yang baik, yang akan membuka peluang baru bagi perkembangan usaha dan kemitraan.

Bagi masyarakat, pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kualitas hidup dan memberikan akses yang lebih baik terhadap berbagai layanan publik maupun swasta. Misalnya, dalam sektor pendidikan, mutu pelayanan yang tinggi dapat mendukung terciptanya pengalaman belajar yang lebih efektif dan memadai bagi siswa dan mahasiswa. Demikian juga dalam sektor kesehatan, mutu pelayanan yang baik dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pasien terhadap penyedia layanan medis.

### **3. KONSEP YANG DITAWARKAN**

Peningkatan kedisiplinan aparat desa memerlukan konsep yang holistik, melibatkan perubahan budaya, penguatan manajemen dan keterlibatan masyarakat. Konsep yang ditawarkan dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **1. Pembentukan Budaya Organisasi Berbasis Kedisiplinan**

Konsep ini menekankan pentingnya membentuk budaya organisasi di tingkat desa yang mendorong kedisiplinan sebagai nilai inti. Melalui pendekatan ini, setiap aparat desa diharapkan tidak hanya melihat kedisiplinan sebagai kewajiban formal, tetapi sebagai identitas bersama yang perlu dijunjung tinggi. Kepala desa dan unsur pimpinan lainnya perlu memainkan peran aktif dalam membentuk dan memperkuat budaya ini.

#### **2. Penyusunan Pedoman dan Standar yang jelas**

Konsep ini mengusulkan penyusunan pedoman dan standar yang konkret terkait dengan kedisiplinan aparat desa. Pedoman ini harus mencakup berbagai aspek seperti ketepatan waktu, etika berpakaian dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas. Dengan standar yang jelas, setiap aparat desa akan memiliki panduan yang spesifik untuk diikuti.

#### **3. Pelatihan Kedisiplinan Berkala.**

Konsep ini menggarisbawahi perlunya pelatihan kedisiplinan yang berkala untuk aparat desa. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada aspek formal, tetapi juga mencakup pengembangan keterampilan manajemen waktu, komunikasi, dll. Melalui pelatihan ini diharapkan aparat desa dapat meningkatkan kesadaran dan keterampilan yang mendukung kedisiplinan.

#### **4. Mekanisme pengawasan dan evaluasi harus yang efektif.**

Konsep ini menyoroti pentingnya meningkatkan mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap kedisiplinan aparat desa. Evaluasi yang dilakukan secara berkala akan memberikan gambaran yang jelas tentang kinerja masing-masing aparat desa. Pengawasan yang efektif juga perlu diimplementasikan untuk memastikan bahwa aturan dan standar kedisiplinan dijalankan dengan konsisten.

5. Sistem Intensif dan Sanksi yang berimbang.

Konsep ini mengusulkan penerapan sistem insentif dan sanksi yang seimbang. Insentif dapat berupa penghargaan atau pengakuan bagi aparat desa yang menunjukkan kedisiplinan tinggi. Di sisi lain, sanksi yang proporsional perlu diterapkan sebagai konsekuensi bagi aparat desa yang melanggar aturan. Sistem ini diharapkan dapat memberikan dorongan positif dan konsekuensi yang jelas.

6. Keterlibatan aktif masyarakat.

Konsep ini menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam mendukung kedisiplinan aparat desa. Masyarakat perlu diundang untuk menjadi mitra dalam menciptakan tekanan sosial positif terhadap aparat desa. Dengan melibatkan masyarakat, diharapkan adanya dukungan yang lebih besar untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kedisiplinan.

7. Pemanfaatan teknologi

Konsep ini mencakup pemanfaatan teknologi, seperti sistem kehadiran berbasis teknologi, untuk memudahkan monitoring dan pelaporan kedisiplinan, teknologi dapat menjadi alat efektif untuk memastikan keterbukaan dan akuntabilitas dalam menjaga kedisiplinan aparat desa.

#### 4. KESIMPULAN

1. Mutu pelayanan merupakan elemen yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau instansi. Pelayanan yang berkualitas berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan, keberhasilan organisasi, serta kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan mereka dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik dari sisi internal maupun eksternal. Peningkatan mutu pelayanan akan memberikan dampak positif tidak hanya bagi pelanggan, tetapi juga bagi organisasi dan masyarakat secara keseluruhan.
2. Peningkatan kedisiplinan aparat desa memerlukan pendekatan yang holistik dengan melibatkan aspek peraturan, pengawasan, motivasi, dan partisipasi masyarakat. Dengan strategi yang tepat, diharapkan aparat desa dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Kedisiplinan aparat desa memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kedisiplinan bukan hanya sekadar kewajiban administratif, tetapi juga merupakan fondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang efisien

dan efektif, yang pada gilirannya mendukung keberhasilan pembangunan di tingkat desa. Permasalahan yang terkait dengan kurangnya kedisiplinan dapat menghambat kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat, dan berdampak pada perkembangan sosial dan ekonomi desa. Oleh karena itu, peningkatan kedisiplinan aparat desa harus menjadi prioritas yang strategis dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang optimal. Untuk mencapai hal ini, berbagai langkah perlu diambil, antara lain melalui pembentukan budaya disiplin yang kuat, penyusunan pedoman yang jelas, pelatihan kedisiplinan yang rutin, serta penerapan sistem insentif dan sanksi yang adil dan konsisten. Selain itu, peran kepala desa dan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan peningkatan kedisiplinan sangat krusial untuk memastikan bahwa setiap aparat desa melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Dengan menerapkan strategi yang komprehensif dan berbasis pada pemahaman mendalam tentang faktor-faktor penyebab kedisiplinan yang rendah, diharapkan mutu pelayanan publik dapat terus ditingkatkan. Selanjutnya, peningkatan kedisiplinan aparat desa diharapkan dapat memperkuat fondasi pemerintahan desa yang baik dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendukung terciptanya pembangunan yang berkelanjutan di tingkat lokal, serta memperkuat hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hrebiniak, L. G. (2006). Obstacles to Effective Strategy Implementation. *Organizational Dynamics*, 35(1), 12-31.
- Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. (2020). *Pedoman Penguatan Aparatur Pemerintah Desa*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Free Press.
- Nanag, Fatah, 2013, Analisis Kebijakan Pendidikan, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Rohman, Arif. 2012. Kebijakan Pendidikan : Analisis Dinamika Formulasi dan Implementasi. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Syafii, M. (2019). Manajemen Aparatur Desa dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(3), 245-257.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP Policy Document.
- Pemerintah Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Hanisy, A. 2013. Konsep dasar Analisis Kebijakan. Al Qodri : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan, Vol 4 (1), Hal 48-63

- Aminatus Sholikhah, dkk. Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan
- Maskuri, 2017. Kebijakan Pendidikan sebagai kebijakan publik dalam sistem politik di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia (JPPI)*
- Kurniawan, M., & Haryanto, R. (2021). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kedisiplinan Kerja Aparat Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 17(2), 34-45.
- Suryani, E., & Hidayat, S. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kedisiplinan Aparatur Pemerintahan Desa. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 5(4), 78-89.