Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 3926-3938
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Perilaku Organisasi dan Disiplin Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Moch. Atta Amrulloh, Chindy Alifatus Aulia, Siti Humairah, Sofiah
Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
arulammrul@gmail.com, cindyaulia34567@gmail.com, sitihumairahhh@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran perilaku organisasi dan disiplin pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung ke lokasi penelitian serta wawancara mendalam dengan para pegawai dan pimpinan instansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi yang positif, yang ditandai dengan komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis antarpegawai, budaya kerja yang profesional, serta dukungan dan keteladanan kepemimpinan yang baik, memiliki pengaruh yang sangat besar dan positif terhadap peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, disiplin pegawai juga berperan sebagai faktor penentu keberhasilan pelayanan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi tercermin dari ketepatan waktu, kepatuhan pada aturan, dan tanggung jawab penuh, mampu menciptakan pelayanan yang efektif, cepat, dan sesuai prosedur. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas kerja, berkurangnya kesalahan administrasi, serta meningkatnya rasa puas dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi.Dalam rangka mendukung kinerja tersebut, instansi telah menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi digital guna menunjang efektivitas dan efisiensi kerja. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai kendala seperti keterbatasan kemampuan sumber daya manusia, gangguan teknis pada sistem, serta kemampuan adaptasi pegawai yang belum merata terhadap perubahan sistem kerja. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa peningkatan kompetensi, penguatan budaya organisasi, penegakan disiplin, dan optimalisasi teknologi agar kualitas pelayanan terus meningkat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi di sektor publik, khususnya bidang pendidikan.

Kata kunci: Perilaku Organisasi, Disiplin Pegawai, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

1. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam sektor pendidikan menempati posisi strategis sebagai salah satu tolak ukur utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, karena secara langsung berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Dalam praktik penyelenggaraannya, kualitas pelayanan pada perangkat daerah masih dihadapkan pada berbagai persoalan yang bersifat struktural maupun kultural, terutama yang berakar pada dinamika perilaku organisasi serta tingkat kedisiplinan pegawai. Di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, realitas empiris menunjukkan adanya gejala seperti keterlambatan dalam penyelesaian administrasi, belum optimalnya koordinasi antar unit kerja, serta ketidak konsistenan dalam implementasi standar operasional prosedur. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya problematika mendasar yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan disiplin kerja aparatur. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada menurunnya efektivitas dan efisiensi pelayanan, tetapi juga berpotensi mengikis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah daerah. Oleh karena itu, permasalahan ini memiliki urgensi untuk dianalisis secara mendalam melalui pendekatan perilaku organisasi dan disiplin pegawai sebagai variabel utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Perilaku organisasi adalah studi tentang bagaimana individu dan kelompok berinteraksi di dalam suatu organisasi, yang memengaruhi efektivitas kerja dan kinerja organisasi Studi tentang bagaimana individu dan kelompok berinteraksi di dalam suatu organisasi, yang memengaruhi efektivitas kerja dan kinerja organisasi, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas kerja dan kinerja organisasi. Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, motivasi, kepemimpinan, komunikasi, dan budaya organisasi semuanya berkontribusi pada

peningkatan produktivitas karyawan. Selain itu, disiplin karyawan merupakan faktor penting dalam mengembangkan kebijakan dan prosedur organisasi itu, disiplin karyawan merupakan faktor penting dalam pengembangan kebijakan dan prosedur organisasi. Menurut Hasibuan, disiplin kerja adalah kemampuan individu untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma sosial. Menurut Hasibuan, disiplin kerja adalah kemampuan individu untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma sosial akan produktivitas, disiplin kerja adalah kemampuan individu untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma sosial. Disiplin akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. (Nugrohoseno & Hasibuan, 2022)

Secara teoretis, perilaku organisasi dipahami sebagai kajian ilmiah yang menganalisis perilaku individu maupun kelompok dalam suatu organisasi serta implikasinya terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Perilaku organisasi mencakup berbagai dimensi penting seperti motivasi kerja, kepemimpinan, komunikasi organisasi serta budaya organisasi yang secara simultan memengaruhi efektivitas kinerja pegawai. Sementara itu, disiplin pegawai merupakan manifestasi dari kepatuhan individu terhadap norma, aturan, dan ketentuan kerja yang berlaku dalam organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, kedua konsep tersebut memiliki keterkaitan yang erat dan tidak dapat dipisahkan, karena perilaku organisasi yang kondusif akan membentuk iklim kerja yang mendukung terciptanya disiplin pegawai, yang pada akhirnya berimplikasi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, disiplin kerja pegawai merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. (Robbins & Judge, 2008)

Signifikansi penelitian ini semakin diperkuat oleh data empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, sekitar 28,9% instansi pemerintah daerah masih berada dalam kategori kepatuhan rendah terhadap standar pelayanan publik. Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipublikasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di sektor pendidikan pada sejumlah daerah masih berada pada kategori "cukup" dan belum menunjukkan konsistensi pada kategori "baik". Data tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dalam konteks lokal, Kabupaten Jember sebagai daerah dengan jumlah satuan pendidikan yang relatif besar menghadapi kompleksitas pelayanan yang tinggi, sehingga menuntut adanya pengelolaan organisasi yang efektif serta tingkat disiplin pegawai yang optimal guna menjamin kualitas pelayanan yang prima.

Penelitian ini memiliki urgensi akademik dan praktis karena berupaya mengkaji secara komprehensif hubungan kausal antara perilaku organisasi dan disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selama ini, kajian-kajian yang ada cenderung bersifat parsial dengan hanya menitikberatkan pada salah satu variabel, sehingga belum mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai interaksi antara kedua variabel tersebut dalam praktik birokrasi. Dengan mengintegrasikan kedua aspek tersebut dalam satu kerangka analisis, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi determinan utama yang memengaruhi kinerja pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, sekaligus merumuskan strategi peningkatan yang berbasis pada realitas empiris dan kebutuhan organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi dalam mengkaji topik yang relevan, namun masih menyisakan sejumlah keterbatasan. Penelitian Sari (2020) menemukan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik, tetapi belum mengintegrasikan aspek perilaku organisasi secara menyeluruh dalam analisisnya. Penelitian Pratama dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa budaya organisasi berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, namun fokus kajiannya terbatas pada dimensi budaya tanpa mempertimbangkan peran disiplin pegawai sebagai variabel pendukung. Selanjutnya, Wibowo (2019) menekankan pentingnya kepemimpinan dalam membentuk perilaku organisasi, tetapi belum mengaitkannya secara sistematis dengan disiplin kerja sebagai bagian integral dari sistem organisasi. Sementara itu, penelitian Nugroho (2022) mengungkapkan bahwa koordinasi organisasi memengaruhi efektivitas pelayanan, namun pendekatannya masih bersifat struktural dan belum menyentuh aspek perilaku individu pegawai secara mendalam.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (research gap), yaitu belum adanya kajian yang secara integratif menghubungkan perilaku organisasi dan disiplin pegawai dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada sektor pendidikan di tingkat daerah. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan generalisasi yang belum mempertimbangkan karakteristik spesifik daerah, seperti kondisi sosial, administratif, serta kompleksitas beban kerja di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengembangkan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

kerangka analisis yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut secara komprehensif serta menggunakan pendekatan kontekstual yang berbasis pada kondisi empiris di lapangan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini meliputi beberapa hal, yaitu: pertama, untuk menganalisis pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; kedua, untuk mengkaji dan mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan tersebut; dan ketiga, untuk menganalisis pengaruh perilaku organisasi dan disiplin pegawai secara bersama-sama atau simultan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Sebagai penutup, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan baik secara teoretis maupun praktis. Secara akademik, penelitian ini dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia sektor publik dengan pendekatan integratif. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, termasuk dalam aspek penguatan budaya organisasi, peningkatan disiplin kerja, serta optimalisasi mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja. Lebih luas lagi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kualitas sumber daya manusia di tingkat daerah.

2. Metode Penelitian

Dalam hal ini, penelitian ini menggunakan fokus penelitian yang berhubungan dengan perilaku organisasi dan disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi subjek maupun objek penelitian secara mendalam. Pendekatan kualitatif menitikberatkan pada pemaparan fakta dan keadaan yang terjadi di lapangan secara nyata, dengan tetap memperhatikan kaidah interpretasi ilmiah agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, penelitian deskriptif kualitatif dilakukan tanpa adanya manipulasi terhadap variabel yang diteliti, melainkan melalui penggalian informasi secara langsung dari informan, salah satunya dengan teknik wawancara. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik berikut:

2.1 Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang sering diterapkan dalam penelitian kualitatif. Teknik ini dilakukan melalui proses pengamatan secara langsung dengan memanfaatkan pancaindra, seperti melihat, mendengar, maupun mencium, guna memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data hasil observasi dapat berupa catatan mengenai aktivitas, peristiwa, situasi, kondisi lingkungan, objek tertentu, hingga respons emosional dari subjek yang diamati. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang nyata, terstruktur, dan mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti, sehingga mampu memahami keadaan serta dinamika yang terjadi secara langsung di lapangan. (Sugiyono, 2010)

2.2 Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara merupakan proses komunikasi antara peneliti dan partisipan yang dilakukan secara terstruktur maupun semi-terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta makna subjektif terkait fenomena yang sedang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara rinci melalui interaksi langsung dengan partisipan. Menurut Alan Bryman (2012), wawancara kualitatif menjadi salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian sosial karena mampu menghasilkan data yang kaya, mendalam, dan relevan dari individu yang memiliki pengalaman atau pengetahuan terkait topik penelitian. (Ramdani & Edison, n.d.)

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi didefinisikan sebagai disiplin ilmu yang menganalisis dinamika perilaku individu dan kelompok dalam konteks organisasional, beserta implikasinya terhadap pencapaian sasaran organisasi. Bidang ini secara khusus mengeksplorasi sikap, tindakan, interaksi, serta relasi interpersonal di antara karyawan dalam

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

lingkungan kerja. Pada tingkat organisasi, pola perilaku anggota menunjukkan keterkaitan dengan indikator efektivitas operasional, iklim organisasional, dan mutu layanan yang dihasilkan. Dengan demikian, pemahaman terhadap perilaku organisasi mendukung optimalisasi fungsi organisasi dalam rangka realisasi tujuan yang dirumuskan. Perilaku organisasi merupakan disiplin ilmu yang mengkaji dinamika tingkah laku individu dalam konteks organisasi atau kelompok kerja tertentu. Kajian ini mencakup interaksi timbal balik antara pengaruh struktural organisasi terhadap perilaku manusia dan pengaruh perilaku manusia terhadap fungsi organisasi. Tujuan utama dari studi ini adalah mengidentifikasi mekanisme melalui mana perilaku individu berkontribusi terhadap efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Sebagai cabang ilmu perilaku yang relatif baru, perilaku organisasi difokuskan pada analisis perilaku manusia dalam organisasi yang bersifat dinamis dan berkelanjutan. (Aristy, 2025)

Perilaku organisasi didefinisikan sebagai disiplin ilmu yang mengkaji dinamika interaksi individu dan kelompok dalam konteks organisasi. Sintesis dari berbagai konsep yang dikemukakan oleh para pakar menunjukkan bahwa bidang ini mencakup analisis perilaku individu serta pola interaksi kelompok yang berhubungan dengan struktur organisasi. Mankunegara (2005: 3) menguraikan perilaku organisasi sebagai studi sistematis terhadap perilaku dan tindakan individu maupun anggota kelompok dalam lingkungan organisasi. Pendekatan serupa dielaborasi oleh sumber lain yang menggambarkannya sebagai ilmu yang mengeksplorasi pengaruh faktor individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku organisasi, dengan tujuan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

Pegawai dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi serta pengalaman kerja yang lebih panjang cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih optimal. Selain itu, pegawai dengan latar belakang tersebut juga menunjukkan sikap yang lebih tanggap dan responsif dalam menghadapi dinamika pekerjaan dibandingkan dengan pegawai baru yang memiliki latar belakang pendidikan umum. Dengan demikian, keberagaman dalam perilaku organisasi yang dipengaruhi oleh faktor internal individu dapat memberikan dampak langsung terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan dalam organisasi publik. (Rizati et al., 2025)

Perilaku organisasi merujuk pada dimensi-dimensi tingkah laku individu dalam suatu organisasi atau kelompok tertentu, yang mencakup pengaruh timbal balik antara organisasi terhadap individu serta individu terhadap organisasi. Tujuan analisis perilaku organisasi ini difokuskan pada identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas upaya pencapaian tujuan organisasi, termasuk pada konteks organisasi pendidikan. Organisasi pendidikan bergantung secara signifikan pada sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi profesional. Dalam kondisi tersebut, manajemen perilaku organisasi berperan krusial dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten sesuai dengan kapasitas masing-masing. Perilaku organisasi yang diekspresikan oleh individu dalam konteks organisasi publik menunjukkan variabilitas yang substansial, dipengaruhi oleh sejumlah faktor kontekstual, yang pada gilirannya menghasilkan disparitas dalam output kerja. Salah satu prediktor primer terhadap kualitas performa kerja pegawai merupakan latar belakang pendidikan dan pengalaman profesional yang dimiliki individu tersebut. (Darim, 2020)

Menurut Indrawijaya (2009, hlm. 5), studi perilaku organisasi mencakup empat unsur utama, yakni:

a) dimensi psikologis dari tindakan individu;
b) elemen-elemen tambahan yang relevan dalam analisis tindakan individu dalam kerangka organisasi;
c) pengakuan perilaku organisasi sebagai disiplin yang mempertimbangkan pengaruh struktur organisasi dan pengawasan terhadap individu;
d) penekanan pada kebutuhan manajerial untuk pencapaian sasaran organisasi secara komprehensif.

Dari uraian tersebut, dapat diidentifikasi beberapa aspek kunci, pertama, perilaku organisasi bersifat interdisipliner dengan mengintegrasikan kontribusi dari berbagai cabang ilmu pengetahuan. Kedua, fokus utama perilaku organisasi terletak pada pola perilaku individu dalam konteks organisasional. Ketiga, perilaku organisasi menyediakan kerangka analitis untuk optimalisasi pencapaian sasaran organisasi. (Aristy, 2025)

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.1.1 Faktor - Faktor Perilaku Organisasi

1. Sikap Pegawai

Sikap atau attitude merupakan kecenderungan yang dipelajari seseorang untuk memberikan respons secara konsisten, baik yang bersifat positif maupun negatif, terhadap suatu objek tertentu. Apabila seseorang memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, maka ia cenderung bekerja lebih giat, lebih lama, dan lebih sungguh-sungguh. Sikap juga mendorong individu untuk bertindak dengan cara tertentu dalam situasi tertentu. Dengan kata lain, sikap memiliki pengaruh terhadap perilaku pada berbagai tingkat yang berbeda. Hal ini berbeda dengan nilai-nilai yang merupakan keyakinan menyeluruh dan memengaruhi perilaku seseorang dalam berbagai situasi. Sikap kerja memiliki peranan penting dan menjadi perhatian utama bagi manajer atau pimpinan organisasi. Di satu sisi, sikap kerja merupakan hasil yang perlu dibangun dan ditingkatkan demi terciptanya kinerja yang optimal. Di sisi lain, sikap kerja juga dapat menjadi indikator adanya permasalahan lain dalam organisasi. Sebagai contoh, rendahnya kepuasan kerja dapat menjadi tanda munculnya keinginan pegawai untuk meninggalkan pekerjaannya. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajer atau pimpinan untuk memahami faktor-faktor penyebab serta dampak dari berbagai sikap kerja yang dimiliki pegawai. (Alias & Serang, 2023)

Dalam konteks empiris, berbagai faktor teridentifikasi sebagai penghambat keberlanjutan proses kerja. Faktor yang menonjol mencakup tingkat rendahnya sikap serta perilaku harmonis, adaptif, dan kolaboratif antarpegawai. Sikap harmonis didefinisikan sebagai kemampuan berkolaborasi efektif dengan sesama pegawai, perilaku adaptif merujuk pada penyesuaian diri terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan perilaku kolaboratif melibatkan koordinasi dengan individu lain untuk merealisasikan target bersama. (Ilham, 2024)

Rendahnya dimensi sikap dan perilaku ini berpotensi menurunkan tingkat produktivitas dan efisiensi operasional kerja. Dengan demikian, organisasi diharapkan melakukan analisis dan intervensi terhadap faktor-faktor tersebut. Pendekatan ini memungkinkan pegawai aparatur sipil negara untuk mempertahankan kontinuitas kinerja, sehingga mendukung pemenuhan mandat organisasi dan peningkatan kualitas layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, sikap pegawai terhadap implementasi kebijakan baru maupun modifikasi sistem kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menunjukkan variasi yang signifikan. Variasi sikap tersebut dikaitkan dengan pengaruh budaya organisasi, pola kepemimpinan, tingkat pemahaman pegawai, serta implikasi perubahan terhadap rutinitas kerja harian. Secara keseluruhan, perubahan kebijakan dan sistem kerja diposisikan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta efisiensi operasional organisasi.

Pada hasil wawancara mengindikasikan bahwa sebagian pegawai menyambut dan mendukung adopsi kebijakan maupun sistem kerja baru. Pegawai dengan tingkat adaptabilitas tinggi mengasosiasikan perubahan tersebut dengan peningkatan efektivitas tugas, simplifikasi proses administrasi, serta optimalisasi layanan kepada masyarakat. Pegawai dengan orientasi positif cenderung mempercepat penguasaan sistem baru dan berpartisipasi aktif dalam eksekusi kebijakan organisasional. Sebaliknya, sebagian pegawai menunjukkan keraguan dan kekhawatiran terkait perubahan yang diterapkan. Kekhawatiran ini sering kali muncul sehubungan dengan integrasi teknologi baru, restrukturisasi prosedur kerja, atau peningkatan indikator kinerja. Beberapa pegawai melaporkan keterbatasan pemahaman terhadap sistem baru, yang berkontribusi terhadap persepsi ketidakmampuan adaptasi.

Selanjutnya mengungkap adanya resistensi terhadap perubahan kebijakan di kalangan pegawai tertentu, yang dimanifestasikan melalui bentuk penolakan langsung maupun tidak langsung. Resistensi ini dikaitkan dengan kenyamanan terhadap sistem kerja sebelumnya, persepsi peningkatan beban kerja, atau minimnya keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan kebijakan. Dalam konteks birokrasi, pegawai cenderung menunggu instruksi dan model perilaku dari atasan sebelum mengadopsi perubahan secara menyeluruh. Dukungan kuat dari pimpinan, disertai arahan yang eksplisit serta demonstrasi implementasi kebijakan baru, berpotensi memfasilitasi penerimaan dan eksekusi perubahan oleh pegawai. Peran kepemimpinan dianggap krusial dalam membangun kepercayaan dan kesiapan pegawai terhadap sistem kerja inovatif.

Hasil wawancara juga menyoroti kebutuhan akan pendampingan, sosialisasi, dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman pegawai terhadap perubahan. Komunikasi organisasional yang transparan beserta dukungan teknis dari institusi dapat mengurangi tingkat kekhawatiran dan resistensi. Dengan demikian, keberhasilan adopsi kebijakan maupun sistem kerja baru di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dipengaruhi oleh faktor komunikasi

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

organisasional, tingkat keterlibatan pegawai, dukungan kepemimpinan, serta kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi transformasi.

2. Budaya Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Budaya kerja dan motivasi dikonseptualisasikan sebagai perilaku yang diarahkan terhadap pencapaian sasaran, yang berkorelasi dengan intensitas usaha yang dikerahkan individu dalam mengejar tujuan tersebut. Budaya kerja dan motivasi mengacu pada impuls yang muncul secara sadar dalam diri individu untuk menjalankan tindakan dengan orientasi sasaran spesifik. Impuls tersebut dapat bersumber dari proses internal atau dipicu oleh stimulus eksternal. Impuls internal melibatkan elemen individu seperti karakteristik kepribadian, sikap mental, dan persepsi terhadap peran jabatan, sedangkan impuls eksternal mencakup variabel organisasional seperti kondisi kerja, tingkat partisipasi, mekanisme pengawasan disiplin, serta peluang promosi karir.

Kinerja pegawai berpotensi dipengaruhi oleh faktor budaya kerja maupun motivasi. Oleh karena itu, variasi tingkat kinerja pada tingkat individu maupun kelompok bergantung pada tingkat efisiensi dan efektivitas budaya kerja serta kesesuaian motivasi yang diterapkan. Semakin tinggi tingkat implementasi budaya kerja yang optimal beserta motivasi yang selaras, semakin besar kemungkinan peningkatan kinerja pegawai. (Rachman et al., 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menerapkan budaya kerja yang mengacu pada program reformasi birokrasi Pemerintah Kabupaten Jember. Budaya kerja tersebut diarahkan untuk membentuk aparatur yang profesional, disiplin, produktif, serta mampu memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Penerapan budaya kerja ini menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan efektivitas kerja pegawai di lingkungan dinas.

Selain itu menunjukkan bahwa budaya kerja produktif menjadi salah satu fokus utama dalam pelaksanaan tugas pegawai. Pegawai didorong untuk bekerja secara efektif, disiplin, dan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan. Selain itu, dilakukan pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kerja secara berkala guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian, dinas juga memanfaatkan sistem informasi kepegawaian "Si Keren" untuk mendukung dokumentasi dan pengelolaan data pegawai secara lebih tertata dan efisien. Selanjutnya, budaya disiplin dan tanggung jawab juga diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pegawai diarahkan untuk mematuhi aturan kerja, hadir tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawab, serta memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Budaya disiplin tersebut dianggap penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kabupaten Jember.

Kerja sama dan koordinasi antarpegawai juga menjadi bagian penting dalam budaya kerja organisasi. Setiap bidang diharapkan mampu menjalin komunikasi yang baik dan bekerja sama dalam menyelesaikan tugas organisasi. Koordinasi yang baik antarbagian dinilai mampu memperlancar pelaksanaan program kerja dan mengurangi hambatan dalam pelayanan publik. Selain itu, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember juga menerapkan budaya pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Hal ini terlihat dari pemanfaatan layanan digital seperti aplikasi MyDispendik dan website resmi dinas untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan layanan pendidikan. Penggunaan teknologi tersebut menunjukkan adanya upaya dinas untuk menciptakan pelayanan yang lebih terbuka, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selamjutnya pengembangan sumber daya manusia dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai pelatihan, baik sebelum pelaksanaan tugas maupun selama menjalankan pekerjaan. Kegiatan pelatihan dan evaluasi dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan sistem kerja. Secara keseluruhan, budaya kerja yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember berfokus pada profesionalisme, disiplin, kerja sama, pelayanan publik, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung efektivitas pelayanan pendidikan.

3.2 Disiplin Pegawai

Disiplin kerja merupakan sikap menghormati dan menghargai aturan serta tanggung jawab yang berlaku dalam organisasi, baik aturan tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja juga mencerminkan kesediaan seseorang untuk menaati peraturan, menjalankan tugas dan wewenang yang diberikan, serta menerima sanksi apabila melakukan pelanggaran. Menurut Malayu S. P. Hasibuan disiplin kerja merupakan fungsi operasional utama dalam

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang mencerminkan tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan pekerjaannya. Tingkat disiplin yang tinggi akan memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas, semangat kerja, serta pencapaian tujuan organisasi. Hasibuan juga menegaskan bahwa disiplin kerja seharusnya tumbuh dari kesadaran internal pegawai, bukan semata-mata karena adanya paksaan atau tekanan dari pihak luar. (Siswanto, 2019)

Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi seluruh peraturan serta norma yang berlaku. Kesadaran tersebut tercermin dalam sikap sukarela individu untuk menaati aturan, sekaligus memahami tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah bagian dari fungsi Disiplin merupakan sikap kesediaan dan kepatuhan seseorang dalam menaati peraturan yang berlaku. Tingkat disiplin yang baik akan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif, sedangkan disiplin yang rendah dapat menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan tersebut. Oleh karena itu, disiplin kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja dan tanggung jawab pegawai di lingkungan organisasi. (Hasibuan & Munasib, 2020)

Penelitian mengenai disiplin Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Jember (DISPENDIK) penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan disiplin kerja dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa pegawai tetap menjunjung tinggi nilai-nilai dasar profesi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur negara. Manajemen perusahaan yang berperan sebagai alat pengendalian terhadap perilaku karyawan dalam menjalankan standar organisasi secara tertib dan teratur, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif.

3.2.1 Ketepatan Waktu

Prestasi kerja dapat dilihat dari ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Ketepatan waktu tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pemberian motivasi, peningkatan kemampuan kerja, serta kejelasan peran yang diterima pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam mendorong pegawai agar mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Upaya tersebut juga diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Jember sebagai bentuk dukungan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Ketepatan waktu dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan atau mencapai target output sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Pengertian ini menunjukkan bahwa setiap pelaksana tugas pada masing-masing bidang memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu tanpa menunda-nunda pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa tingkat kedisiplinan pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember secara umum berada pada kategori cukup baik dan relatif terjaga. Kondisi tersebut didukung oleh penerapan aturan kedisiplinan yang berlaku bagi seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Pengawasan disiplin dilakukan secara sistematis melalui pemantauan kehadiran, kepatuhan terhadap jam kerja, evaluasi kinerja, serta pelaksanaan monitoring yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan.

Pelaksanaan kedisiplinan tersebut mengacu pada Peraturan Bupati Jember Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Monitoring dan Evaluasi Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan ini menjadi pedoman resmi dalam menjaga ketertiban, meningkatkan kepatuhan pegawai, serta mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di seluruh Organisasi Perangkat Daerah, termasuk Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Selain faktor regulasi, pemanfaatan teknologi juga memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan disiplin kerja pegawai. Kehadiran layanan administrasi berbasis digital, seperti aplikasi MyDispendik dan sistem informasi internal instansi, memudahkan proses pemantauan aktivitas maupun kinerja pegawai secara lebih efektif, akurat, dan terdokumentasi. Penerapan sistem digital tersebut secara tidak langsung mendorong pegawai untuk bekerja lebih tertib dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam menjaga konsistensi kedisiplinan secara menyeluruh. Beberapa aspek yang masih menjadi perhatian meliputi ketepatan waktu kehadiran, kepatuhan terhadap prosedur kerja, serta kemampuan sebagian pegawai dalam beradaptasi dengan sistem kerja baru. Oleh sebab itu, diperlukan pengawasan yang berkesinambungan dari pimpinan, evaluasi berkala, serta penerapan sanksi administratif yang

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

tegas namun tetap mempertimbangkan aspek kemanusiaan guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas kinerja pegawai di lingkungan instansi tersebut.

3.2.2 Faktor-Faktor Pengaruh Tingkat Disiplin Pegawai

Kedisiplinan kerja dibentuk melalui beberapa indikator utama yang saling berkaitan. Pertama, kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan pegawai dapat meningkatkan motivasi dan kepatuhan dalam bekerja. Kedua, keteladanan pimpinan yang disiplin dan adil akan mendorong bawahan untuk bersikap serupa. Ketiga, pemberian kompensasi yang layak membuat pegawai merasa dihargai sehingga lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Selain itu, pengawasan yang efektif diperlukan agar pekerjaan berjalan sesuai aturan dan prosedur yang berlaku. Terakhir, penerapan sanksi yang adil dan proporsional dapat membantu membentuk perilaku disiplin pegawai tanpa menimbulkan rasa ketidakadilan. Dengan penerapan indikator-indikator tersebut, disiplin kerja dalam organisasi dapat tercipta dengan baik dan berkelanjutan. (Hasibuan & Munasib, 2020)

Sebagaimana dijelaskan oleh S. P. Hasibuan (2007), tanpa adanya disiplin, visi besar sebuah organisasi hanya akan menjadi harapan tanpa realisasi yang nyata. Dengan menggabungkan pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja tidak hanya dipengaruhi oleh aturan formal yang berlaku dalam organisasi, tetapi juga oleh dinamika individu serta interaksi kelompok dalam lingkungan kerja.(Syalsabillah et al., 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa tingkat kedisiplinan pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari diri individu pegawai itu sendiri maupun yang berasal dari lingkungan dan sistem organisasi tempat mereka bekerja. Berbagai faktor tersebut saling berkaitan dan berperan penting dalam membentuk perilaku kerja pegawai sehari-hari.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi disiplin kerja adalah gaya kepemimpinan. Sikap, keteladanan, dan cara pimpinan dalam menjalankan tugas memiliki pengaruh besar terhadap perilaku bawahan. Pemimpin yang tegas, adil, dan disiplin akan menciptakan suasana kerja yang tertib, teratur, dan profesional. Sebaliknya, kurangnya keteladanan dari pimpinan dapat menyebabkan aturan menjadi lemah dan sulit diterapkan.

Selain gaya kepemimpinan, peraturan yang jelas dan penerapan sanksi yang konsisten juga menjadi faktor penting dalam membentuk disiplin kerja. Aturan yang mudah dipahami serta ditegakkan secara tegas dan adil dapat meningkatkan kepatuhan pegawai. Sebaliknya, penegakan aturan yang lemah akan menurunkan kesadaran dan kedisiplinan pegawai. Selain itu, motivasi kerja dari dalam diri pegawai turut memengaruhi tingkat disiplin. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi, didukung oleh penghargaan, peluang karier, dan lingkungan kerja yang nyaman, cenderung lebih bertanggung jawab, mematuhi aturan, hadir tepat waktu, serta menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Lingkungan kerja dan budaya organisasi juga berperan penting dalam membentuk disiplin pegawai. Budaya kerja yang menjunjung profesionalisme, kerja sama, dan tanggung jawab akan mendorong pegawai untuk bersikap disiplin. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang tertib dan terlalu santai dapat menyebabkan pegawai menjadi kurang patuh terhadap aturan yang berlaku. Aspek pengawasan dan evaluasi rutin juga menjadi faktor penting dalam mendukung kedisiplinan kerja. Melalui pemantauan kehadiran, penilaian kinerja, dan evaluasi berkala, aktivitas serta tanggung jawab pegawai dapat lebih terkontrol. Hal ini membuat pegawai lebih sadar dan berhati-hati dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, kesejahteraan pegawai turut memengaruhi tingkat disiplin. Gaji yang layak, tunjangan yang sesuai, fasilitas kerja yang memadai, serta kenyamanan lingkungan kerja dapat meningkatkan loyalitas dan tanggung jawab pegawai. Pegawai yang merasa dihargai dan diperhatikan cenderung memiliki disiplin kerja yang lebih baik.

Terakhir kemampuan dan kompetensi pegawai juga memengaruhi tingkat disiplin kerja. Pegawai yang memahami tugas serta memiliki keahlian yang memadai cenderung lebih disiplin karena mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tepat waktu, dan sesuai standar. Selain itu, adaptasi terhadap teknologi dan sistem kerja baru turut berpengaruh pada kedisiplinan. Penggunaan teknologi dalam administrasi dapat meningkatkan transparansi, dokumentasi, dan pengawasan kerja. Namun, apabila pegawai belum mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut, hal ini dapat menjadi hambatan yang memengaruhi keteraturan dan disiplin kerja.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember bukanlah faktor tunggal, melainkan hasil gabungan dan pengaruh dari berbagai aspek, mulai dari karakter individu,

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

kualitas kepemimpinan, budaya organisasi, hingga sistem aturan dan pengawasan yang diterapkan secara menyeluruh di instansi tersebut.

3.3 Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan fondasi utama sekaligus wujud nyata dari keberadaan birokrasi pemerintahan. Citra birokrasi dapat dilihat melalui sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Perubahan paradigma pelayanan yang kini lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat seharusnya menjadi nilai yang tertanam dalam diri setiap aparatur pemerintah serta tercermin dalam tindakan dan etika pelayanan yang diberikan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan komitmen dan keterlibatan aktif dari pimpinan tertinggi birokrasi hingga seluruh aparatur pemerintahan dalam mengutamakan kepuasan masyarakat. Komitmen yang kuat terhadap kualitas pelayanan diharapkan mampu meminimalkan berbagai hambatan yang muncul dalam proses pelayanan publik. Hal ini karena komitmen menjadi kunci utama atau titik awal dalam mendorong tindakan dan perbaikan yang berkelanjutan. (Ida Hayu Dwimawanti, 2004)

Secara konseptual, pelayanan publik dapat dipahami dengan menelaah makna dari setiap kata yang membentuknya. Pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu kesatuan atau kelompok serta menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik. Sementara itu, istilah publik dalam penggunaan sehari-hari di Indonesia sering dimaknai sebagai negara atau masyarakat umum. Hal tersebut dapat dilihat dari penerjemahan istilah public administration menjadi administrasi negara. Padahal, kata publik sendiri telah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagai istilah baku yang berarti umum atau orang banyak. (Asad & Lukman, 2020)

Dari perspektif sosial dan budaya, buruknya pelayanan publik dapat mengganggu kondisi psikologis masyarakat. Hal ini tercermin dari menurunnya sikap saling menghargai antarwarga, munculnya rasa saling curiga, serta berkembangnya sikap eksklusif yang berlebihan. Pada akhirnya, kondisi tersebut memicu sikap apatis masyarakat, baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Dampak yang lebih serius terlihat dari munculnya berbagai kerusuhan dan tindakan anarkis di sejumlah daerah. Selain itu, masyarakat juga cenderung menempuh jalan pintas yang mengarah pada perilaku negatif, seperti tindakan yang tidak rasional dan melanggar hukum.

3.3.1 Standar Pelayanan

Standar Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk mengatasi persoalan pelayanan publik dari berbagai upaya yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah. Selama ini, rendahnya kualitas pelayanan publik salah satunya bersumber dari ketiadaan standar pelayanan yang berfungsi sebagai rujukan bagi unit pelayanan. Tanpa adanya standar pelayanan sulit untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas penyelenggaraan dan produk pelayanan. Di sisi lain, masyarakat juga akan kesulitan dalam menilai tingkat kepuasannya sendiri, impact-nya kepada penyelenggara pelayanan karena masyarakat tidak akan memberikan masukan perbaikan layanan secara tepat. (Lukman & Suwanda, 2021)

Pelayanan publik pada era new normal dengan penerapan berbagai kebijakan yang telah ditetapkan memberikan pengaruh terhadap akses layanan bagi masyarakat. Kondisi ini menyebabkan berkurangnya intensitas interaksi langsung antara pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun demikian, situasi tersebut dapat dijadikan momentum positif untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, yaitu dengan mengalihkan sistem pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka menjadi berbasis online. Perubahan sistem pelayanan ini juga perlu disertai dengan perubahan pola pikir masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan agar masyarakat memiliki kesadaran dan pemahaman yang baik dalam menggunakan layanan digital. Dengan demikian, proses pelayanan publik diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. (Rohman & Larasati, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, standar pelayanan yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember mengacu pada prinsip pelayanan publik pemerintah daerah serta ketentuan administrasi pendidikan. Standar pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan profesional kepada masyarakat maupun satuan pendidikan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember berupaya menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien guna mendukung peningkatan kualitas pendidikan di daerah.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa salah satu bentuk standar pelayanan yang diterapkan adalah adanya pelayanan administrasi yang jelas. Setiap jenis layanan memiliki prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga masyarakat dapat memahami tahapan pengurusan administrasi pendidikan dengan lebih mudah. Pelayanan tersebut meliputi mutasi siswa, legalisasi dokumen, pendataan sekolah, hingga layanan kepegawaian guru. Dengan adanya kejelasan prosedur, proses pelayanan menjadi lebih tertib dan terorganisir.

Selain itu, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember juga menerapkan standar ketepatan waktu pelayanan. Pegawai berupaya menyelesaikan setiap pelayanan sesuai target waktu yang telah ditentukan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam proses administrasi maupun pengajuan layanan. Ketepatan waktu ini dinilai penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam mendukung efektivitas pelayanan, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember telah memanfaatkan teknologi informasi melalui layanan digital, seperti MyDispendik dan website resmi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Pemanfaatan sistem digital tersebut mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan administrasi pendidikan secara online sehingga pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan mudah dijangkau.

Aspek transparansi dan akuntabilitas juga menjadi bagian penting dalam standar pelayanan yang diterapkan. Informasi mengenai program, kegiatan, dan layanan pendidikan disampaikan secara terbuka melalui website resmi maupun media informasi lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai di Dinas Pendidikan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional. Pegawai diharapkan mampu bersikap ramah, sopan, responsif, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Sikap profesional pegawai dianggap sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang nyaman dan berkualitas bagi masyarakat.

Selain pelayanan langsung, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember juga menyediakan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan terkait pelayanan pendidikan agar dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan. Melalui adanya pengaduan masyarakat, instansi dapat mengetahui kekurangan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember juga dievaluasi secara berkala untuk meningkatkan mutu layanan. Evaluasi dilakukan guna mengetahui berbagai kendala maupun kekurangan dalam pelayanan sehingga efektivitas kerja pegawai dan kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa standar pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember diarahkan pada pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, profesional, dan berbasis teknologi guna mendukung peningkatan kualitas pendidikan di daerah.

3.3.2 Kendala dalam Memberikan Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hambatan tersebut meliputi rendahnya profesionalisme aparatur, prosedur pelayanan yang kompleks, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya kemampuan dalam pemanfaatan teknologi digital. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal, lambat, dan belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal.

Selain itu, lemahnya sistem penanganan pengaduan masyarakat dan kurang efektifnya koordinasi antarbagian dalam organisasi juga menjadi faktor yang menghambat kelancaran pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara menyeluruh melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur pelayanan, penguatan sistem teknologi informasi, penyediaan fasilitas yang memadai, serta peningkatan koordinasi internal organisasi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas dan kelancaran pelayanan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik dari segi jumlah pegawai maupun kemampuan yang dimiliki. Narasumber menjelaskan bahwa pada waktu tertentu,

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

terutama saat volume pelayanan meningkat, keterbatasan tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan membutuhkan penyesuaian kerja yang lebih optimal.

Selain itu, masyarakat juga dinilai masih kurang memahami prosedur dan persyaratan pelayanan yang berlaku. Banyak masyarakat yang datang dengan dokumen yang belum lengkap atau belum memahami alur pelayanan sehingga proses administrasi menjadi terhambat. Di sisi lain, pelayanan berbasis digital yang telah diterapkan juga terkadang mengalami kendala teknis, seperti gangguan jaringan internet, server yang lambat, maupun masalah pada aplikasi pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi tidak dapat berjalan secara maksimal dan mengakibatkan keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa perubahan kebijakan pendidikan yang cukup cepat menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai. Setiap perubahan kebijakan menuntut pegawai untuk segera menyesuaikan prosedur pelayanan serta melakukan sosialisasi ulang kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pelaksanaan layanan. Selain itu, beberapa jenis pelayanan membutuhkan koordinasi antarbagian maupun antarinstansi. Apabila koordinasi tidak berjalan secara efektif, maka proses pelayanan menjadi lebih lambat dan kurang efisien.

Kendala lain yang diungkapkan narasumber adalah tingginya volume pelayanan pada periode tertentu, seperti saat penerimaan peserta didik baru, mutasi siswa, pencairan bantuan pendidikan, dan pendataan sekolah. Pada masa tersebut, jumlah masyarakat yang datang meningkat secara signifikan sehingga antrean pelayanan menjadi lebih padat. Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu, perangkat komputer, dan jaringan internet, juga menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelayanan.

Selain faktor teknis, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem kerja baru dan penggunaan teknologi digital. Hal ini terkadang memengaruhi kelancaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di samping itu, masyarakat memiliki harapan dan kebutuhan pelayanan yang beragam. Jika komunikasi antara petugas dan masyarakat tidak berjalan dengan baik, maka dapat menimbulkan keluhan maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember umumnya berkaitan dengan faktor sumber daya manusia, teknologi, koordinasi, sarana prasarana, serta komunikasi dengan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi pegawai, penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi, perbaikan fasilitas pelayanan, serta peningkatan kualitas komunikasi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

3.3.3 Pengaruh Disiplin Pegawai terhadap Peningkatan Pelayanan

Menurut Nyangun (2017), rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kedisiplinan pegawai. Disiplin mencerminkan kesediaan individu untuk mematuhi aturan organisasi yang didasari oleh pemahaman dan kesadaran diri. Berdasarkan Penelitian yang membahas terkait hal tersebut, masih ditemukan pegawai yang kurang disiplin. Kondisi tersebut terlihat dari berbagai permasalahan, seperti keterlambatan masuk kerja, meninggalkan kantor saat jam kerja, serta pulang lebih awal. Selain itu, dalam aspek tanggung jawab, masih terdapat pegawai yang belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar dan waktu yang telah ditetapkan. Permasalahan disiplin tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan disiplin kerja yang baik menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. (Nyangun, 2017)

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa kedisiplinan pegawai memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Tingkat kedisiplinan yang tinggi mendorong pelayanan yang lebih efektif, cepat, dan profesional, sedangkan rendahnya disiplin dapat menghambat kelancaran pelayanan serta menurunkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Pengaruh positif kedisiplinan terlihat dalam berbagai aspek pelaksanaan tugas. Salah satunya adalah peningkatan ketepatan waktu pelayanan. Pegawai yang disiplin cenderung hadir tepat waktu dan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan kebutuhan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

masyarakat dapat dipenuhi tanpa penundaan. Selain itu, disiplin kerja juga berperan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja. Sikap disiplin mendorong pegawai bekerja secara teliti, cermat, dan bertanggung jawab, sehingga kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan meningkat dan masyarakat merasa lebih puas terhadap layanan yang diterima.

Kedisiplinan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang konsisten. Kepatuhan pegawai terhadap aturan dan standar kerja memungkinkan pelayanan diberikan secara merata kepada seluruh masyarakat tanpa adanya perlakuan yang berbeda. Kondisi ini mendukung terwujudnya pelayanan publik yang adil dan setara. Dan juga disiplin kerja turut meningkatkan profesionalisme pegawai. Pegawai yang disiplin umumnya memiliki etika kerja yang baik, bersikap sopan, ramah, serta melayani masyarakat sesuai prosedur dan norma yang berlaku. Sikap tersebut memberikan kesan positif sekaligus menciptakan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dalam konteks pelayanan pendidikan yang banyak melibatkan administrasi dan koordinasi, kedisiplinan membantu memperlancar penyelesaian tugas secara sistematis dan teratur. Pelayanan yang dilakukan secara tertib, tepat waktu, dan transparan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Pada era modern, kedisiplinan pegawai semakin penting dalam mendukung penerapan sistem pelayanan berbasis digital. Kepatuhan pegawai dalam memanfaatkan teknologi informasi dan mengikuti sistem kerja yang telah ditetapkan membuat pelayanan menjadi lebih modern, terorganisasi, serta memudahkan pengelolaan dan pemantauan data. Sebaliknya, rendahnya tingkat kedisiplinan akan menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti keterlambatan pelayanan, menurunnya kualitas pekerjaan, meningkatnya keluhan masyarakat, hingga berkurangnya kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Disiplin memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis perilaku organisasi dan disiplin pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi dan kedisiplinan pegawai memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perilaku organisasi yang positif, seperti komunikasi yang efektif, kerja sama antarpegawai, budaya kerja yang profesional, serta dukungan kepemimpinan yang baik, mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik serta pemanfaatan teknologi informasi turut mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai. Kedisiplinan pegawai juga menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan pelayanan publik. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin tinggi umumnya lebih tepat waktu, bertanggung jawab, mematuhi peraturan, serta mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, baik dari segi kecepatan pelayanan, ketepatan administrasi, maupun profesionalisme dalam melayani masyarakat. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan, menurunkan kualitas kinerja, serta mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Jember telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya melalui penerapan budaya kerja profesional, peningkatan disiplin kerja pegawai, penggunaan layanan berbasis digital, serta pelaksanaan evaluasi kerja secara berkala. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kemampuan penggunaan teknologi yang belum merata, kendala teknis pada sistem digital, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang berlaku. Secara umum, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dipengaruhi oleh adanya sinergi antara perilaku organisasi yang baik, budaya kerja yang profesional, kedisiplinan pegawai, serta dukungan sistem pelayanan yang efektif dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, pengelolaan organisasi yang baik dan peningkatan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan perlu terus dilakukan agar pelayanan publik di bidang pendidikan dapat berjalan lebih efektif, efisien, optimal, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian kami, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember diharapkan terus meningkatkan disiplin pegawai, profesionalisme kerja, serta kualitas pelayanan publik melalui pembinaan, pengawasan, dan pelatihan yang berkelanjutan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, komunikasi antarpegawai, serta sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat juga perlu diperkuat agar pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan transparan. Ke depannya, diharapkan tercipta pelayanan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

pendidikan yang semakin berkualitas, responsif, profesional, dan mampu memberikan kepuasan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Referensi

1. Alias, & Serang, S. (2023). The Influence of Knowledge, Work Attitudes and Work Experience on Employee Performance. *International Journal Administration Business and Organization*, *4*(2), 31–39. https://ijbtob.org/index.php/ijbtob/article/view/5
2. Aristy, I. (2025). *PERILAKU ORGANISASI PENDIDIKAN MENGHADAPI PEMBELAJARAN TATAP MUKA TERBATAS (PENELITIAN DI SMP PUTRA JUANG HAURWANGI)*. *06*(01), 1–8.
3. Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, *8*(3), 190–197.
4. Darim, A. (2020). Manajemen Perilaku Organisasi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten. *Munaddhomah*, *1*(1), 22–40. https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v1i1.29
5. Hasibuan, S. H., & Munasib, A. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3*(2), 247–258.
6. Ida Hayu Dwimawanti. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *"Dialogue" JIAKP*, *1*(1), 109–116.
7. Ilham, I. (2024). Dampak rendahnya sikap/perilaku harmonis, adaptif dan kolaboratif terhadap kerja berkelanjutan pegawai publik. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, *2*(3), 190–200.
8. Lukman, S., & Suwanda, D. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
9. Nugrohoseno, D., & Hasibuan, A. M. (2022). Pengaruh Budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap disiplin kerja pegawai Kementerian Hukum dan HAM pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Jakarta. *Owner*, *6*(2), 1688–1702. https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.808
10. Nyangun, A. L. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Pemerintah. Integr*, *5*(3), 390–399.
11. Rachman, A., Ridwan, S., & Avianti, W. A. (2023). Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, *2*(1), 49–58. https://doi.org/10.38035/jkis.v2i1.994
12. Ramdani, D., & Edison, T. A. (n.d.). *ANALISIS KUALITATIF*.
13. Rizati, L., Wahidatunisa, Y., Seviani, D., Ririn,) ;, Aryani, D., & Lianti, P. (2025). Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Library Research Di Indonesia). *Jurnal Professional*, *12*(1), 29–40.
14. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). Perilaku organisasi (Organizational behavior). *Jakarta: Salemba Empat*, 30–36.
15. Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, *10*(2), 151–163. https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952
16. Siswanto, B. (2019). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jims*, *7*(2), 1–10.
17. Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.
18. Syalsabillah, H., Norfima, S., & Isabella, I. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai Kantor Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *8*(1), 151–160.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8933
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)