

PENGARUH KEDISIPLINAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BADAN KEUANGAN KOTA GORONTALO

Desriyanti Harun¹, Fitria Akibun², Masran Biahimo³, Fatra D Abdullah⁴,
Herpin Djau⁵, Yowanda Moha⁶

Program Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo^{1,3,4,5,6},
Program Manajemen Keuangan Sektor Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo²

desriyantiharun208@gmail.com¹, fitria.unbita@gmail.com²,
masranbiahimo123@gmail.com³, fatraabdul0223@gmail.com⁴,
herpindjau42@gmail.com⁵, ywndamoha210303@gmail.com⁶,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Keuangan Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan, observasi langsung proses pelayanan, serta telaah dokumen terkait. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai, yang tercermin dari kepatuhan terhadap peraturan kerja, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Disiplin kerja yang konsisten menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan memuaskan bagi masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kedisiplinan menjadi faktor strategis dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Keuangan Kota Gorontalo.

Keywords: Kedisiplinan, Kualitas Pelayanan, Badan Keuangan Kota Gorontalo

ABSTRACT

This research aims to describe and analyze the influence of discipline on service quality at the Gorontalo City Financial Agency Office. The study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were obtained through in-depth interviews with employees and service users, direct observation of the service process, and review of relevant documents. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that employee discipline, reflected in compliance with work regulations, punctuality, and responsibility in carrying out tasks, plays a significant role in enhancing service quality. Consistent work discipline creates fast, accurate, friendly, and satisfactory service for the community. These findings emphasize that improving discipline is a strategic factor in improving the quality of public services at the Gorontalo City Financial Agency Office.

Keywords: Discipline, Quality of Service, Gorontalo City Finance Agency

PENDAHULUAN

Dalam sebuah instansi, manusia merupakan sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan. Karena manusia berperan dalam menggerakkan, mengelola, dan melaksanakan segala aktivitas kegiatan usaha. Oleh karena itu, faktor manusia perlu mendapat perhatian (Gea et al., 2024). Namun manusia sebagai karyawan dalam perusahaan atau organisasi bukanlah hanya sebagai faktor produksi, melainkan juga

Desriyanti Harun, Cs: Pengaruh Kedisiplinan Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Keuangan ... Page. 71

sebagai sarana manajemen yang sangat penting (Alfia et al., 2023; Akibun et al., 2025; Nento et al., 2025).

Sumber daya manusia merupakan pelaku utama yang menggerakkan tata laksana sebuah organisasi baik itu organisasi swasta maupun negara (Anggreani, 2021). Sehingga sumber daya manusia yang dijadikan sebagai pelaku utama dalam organisasi maka tentunya harus diisi oleh orang-orang yang terpilih. Dalam katalain, mereka yang dapat duduk dan menjalankan tugas itu adalah yang memiliki kapabilitas lebih daripada yang lain yang mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok (Collins et al., 2021; Supirman et al., 2022; Akibun, Lanio, et al., 2025)

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka pegawai harus bekerja sungguh-sungguh dengan segenap kemampuan yang dimilikinya. Demikian juga lembaga atau instansi tempat bekerja pegawai, harus memperhatikan semua kebutuhan hidup pegawai dengan memberikan kompensasi yang sesuai dengan jasa yang dikeluarkan (Anwar & Mendo, 2022; Mamonto et al., 2023). Pemberian kompensasi bagi karyawan merupakan salah satu cara motivasi yang berguna untuk memuaskan kebutuhan ekonomi para karyawan serta dapat menunjang bagi tercapainya hubungan yang harmonis antara karyawan dan perusahaan tersebut (Cahya et al., 2021).

Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan atas tugas dan kontribusi yang telah dilakukan. Kompensasi merupakan suatu alasan untuk karyawan tetap bekerja karena kompensasi karyawan dapat memenuhi kebutuhan hidup baik itu primer maupun sekunder sehingga perusahaan harus memperhatikan dengan baik pentingnya kompensasi bagi karyawan (Hunta, 2023; Prayitno et al., 2024). Kompensasi adalah pendapatan yang berbentuk uang maupun barang sebagai imbalan atas jasa yang telah dilakukan. Kompensasi adalah suatu hasil yang diterima atas jasa yang telah dilakukan (Lucky et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang pada penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang beragam. Dilihat identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yaitu bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan yang menjadikan penelitian ini sebagai referensi keilmuan mengenai pentingnya pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan (Nani et al., 2024; Manoppo et al., 2023; Dali et al., 2024). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut Torang dalam (Siboro & Syahreza, 2021) menyatakan kinerja adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam

organisasi. Kinerja karyawan di pengaruhi beberapa faktor yaitu : gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, komunikasi, kepuasan kerja dan faktor-faktor lainnya.

Penegakan kedisiplinan pegawai, merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan. Disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan sesuatu dengan kebutuhan masyarakat. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan dan disiplin kerja pegawai yang di peroleh. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya masyarakat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai nilai ekspektasi tertentu. Nilai kepatensi tersebut akan memberikan dampak magi masyarakat untuk melakukan perbandingan terhadap organisasi tersebut. secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian masyarakat terhadap organisasi (Karlina et al., 2019).

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kedisiplinan Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Keuangan Kota Gorontalo”***

METODE PENELITIAN

Sugiyono dalam (Nugroho, 2021) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019; Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data, bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (arikunto, 2024; Zakariah et al., 2020).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ketepatan Waktu Datang ke Tempat Kerja

Ketepatan waktu datang ke tempat kerja adalah merupakan suatu bentuk disiplin kerja seorang pegawai hal ini sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh Pranitasari & Khotimah dalam (Putri et al., 2024) bahwa disiplin kerja adalah bentuk bilamana seorang pegawai datang ke tempat kerja dan pulang kerja tepat pada waktunya, mematuhi semua peraturan dan norma-norma yang berlaku, serta mengerjakan semua pekerjaan dengan baik (Rayyan & Paryanti, 2021; Alami et al., 2022).

Ketepatan waktu datang ke tempat kerja juga telah diatur dalam peraturan pemerintah nomor 94 tahun 2021 tentang disiplin pegawai yang mengatur perihal kewajiban, larangan dan hukuman disiplin yang sewaktu-waktu dapat dijatuhkan kepada pegawai negeri sipil yang melanggar ketentuan. Peraturan tersebut terdapat pasal 4 butir

(f) *“masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja”*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ketepatan waktu masuk kerja pada Badan Keuangan Kota Gorontalo sudah berjalan namun belum optimal hal ini dibuktikan dengan masih ada pegawai yang datang terlambat melebihi ketentuan waktu yang berlaku. Persoalan keterlambatan ini karena adanya urusan rumah yang dimana dapat disimpulkan sebagai urusan pribadi sedangkan telah disebutkan dalam peraturan pemerintah nomor 94 tahun 2021 yang mengatur perihal kewajiban, larangan dan hukuman disiplin yang sewaktu-waktu dapat dijatuhkan kepada pegawai negeri sipil yang melanggar ketentuan. terdapat pada pasal 4 butir (c) disebutkan “mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan pribadi, seseorang dan atau golongan”.

Adanya keterlambatan di dalam ketepatan waktu masuk kerja pada Badan Keuangan Kota Gorontalo merupakan hal yang tidak bisa dibenarkan, seperti yang terdapat dalam penelitian Setiawan dalam (Putri et al., 2024) diungkapkan bahwa keterlambatan merupakan indikator mendasar tentang kurangnya kedisiplinan pegawai oleh karena itu telah dilakukannya upaya untuk mengurangi angka keterlambatan yang terjadi dengan memberikan sanksi berupa teguran lisan, teguran tertulis, serta penundaan gaji (Putra, 2021; Hermawan, 2022). Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gorontalo juga telah memberlakukan sanksi kepada pegawai yang terlambat. Adapun sanksi tersebut berupa sanksi pemotongan tambahan penghasilan pegawai.

Ketepatan Jam Pulang ke Rumah

Ketepatan jam pulang ke rumah tak lain merupakan suatu bentuk disiplin kerja yang tentu harus dipatuhi oleh seorang pegawai. Pendapat ini juga selaras dengan yang dikemukakan oleh Fathori dalam (Putri et al., 2024) bahwa disiplin kerja merupakan sikap pegawai dalam hal mematuhi aturan-aturan kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, bertanggung jawab pada tugas, datang dan pulang tepat waktu, dan tidak meninggalkan pekerjaan. Dengan demikian adanya temuan penelitian bahwa pegawai di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gorontalo datang dan pulang tidak tepat waktu dapat dikatakan pegawai yang bersangkutan tidak memenuhi disiplin kerja oleh karena itu harus diberikan hukuman atau sanksi seperti pendapat Ardan dkk dalam (Putri et al., 2024) bahwa disiplin kerja merupakan sikap yang dilakukan individu yang mengandung tindakan positif seperti menghargai, menghormati, taat dan patuh terhadap kebijakan-kebijakan yang berlaku dalam organisasi serta sanggup menerima konsekuensi hukuman apabila sewaktu-waktu ditemukan pelanggaran baik tertulis maupun tidak tertulis (Hapsari et al., 2022; Surbakti, 2021).

Adapun sanksi yang pantas diterapkan tentang adanya pelanggaran ketepatan jam pulang ke rumah di Badan Keuangan Kota Gorontalo melihat keadaan kerja yang ada maka dapat diawali dengan sanksi teguran lisan, lalu apabila pelanggaran tersebut belum sepenuhnya hilang maka diberikan sanksi teguran tertulis kemudian jika masih terdapat

pelanggaran berulang maka sanksi yang diberikan adalah berupa pemotongan tambahan penghasilan.

Ketepatan Terhadap Peraturan Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh bahwa pada Badan Keuangan Kota Gorontalo telah merealisasikan sebuah peraturan tentang penggunaan jam istirahat oleh para pegawai, namun peneliti masih menemukan adanya pegawai yang belum sepenuhnya sadar tentang peraturan tersebut dengan terdapat tindakan yang menggunakan jam istirahat melampaui ketentuan yang telah berlaku.

Kepatuhan terhadap peraturan merupakan disiplin kerja yang seharusnya dapat pegawai sadari karena hal tersebut adalah sesuatu yang penting dalam suatu instansi, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mangkuprawira dalam (Putri et al., 2024) bahwa disiplin kerja adalah sifat yang dimiliki oleh seorang pegawai yang secara sadar patuh terhadap peraturan organisasi tertentu.

Adapun peneliti juga memperoleh bahwa kepatuhan terhadap peraturan tentang penggunaan jam istirahat pada Badan Keuangan Kota Gorontalo tidak terlalu mengikat serta sanksi yang diberikan hanya berupa teguran lisan, menurut peneliti hal tersebut menjadi pemicu tentang adanya tindakan pegawai yang suka melanggar ketentuan jam istirahat.

Tanggung Jawab Mengerjakan Tugas

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti pada Badan Keuangan Kota Gorontalo masih terdapat adanya pegawai yang kurang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya pelanggaran ini tentu merupakan suatu bentuk kurangnya disiplin kerja maka dari itu seharusnya adanya sanksi yang diberikan untuk pelanggar sebagai efek jera, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Beac dalam (Putri et al., 2024) bahwa disiplin kerja mempunyai dua pengertian dimana yang pertama yakni sebuah proses mencetak perilaku dengan didasari oleh imbalan ataupun hukuman, sedangkan yang kedua adalah model pengertian paling sempit yakni disiplin hanya berhubungan dengan tindakan hukuman terhadap pegawai yang melanggar (Perkasa et al., 2023).

Pelanggaran suatu peraturan yang dimana merupakan tanggung jawab dalam mengerjakan tugas tidak dapat dibenarkan. Adanya pegawai yang tidak tanggung jawab pada tugasnya tentu hal itu akan sangat berdampak pada tujuan yang diharapkan oleh instansi terkait selain itu pelanggaran yang dibuat juga akan berdampak pada pribadi pegawai sendiri yang akan terkucilkan dalam lingkungan kerja.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menghasilkan

kepercayaan dan keyakinan atau kepastian. Kondisi untuk peduli, berikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi (Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, 2024).

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau badan tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena selalu berhubungan dengan banyak orang, yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan (Sitepu & Surbakti, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti pada Badan Keuangan Kota Gorontalo masih terdapat adanya pegawai yang kurang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepadanya pelanggaran ini tentu merupakan suatu bentuk kurangnya Kualitas Pelayanan maka dari itu seharusnya adanya sangsi yang diberikan untuk melanggar sebagai efek jera terhadap pegawai yang kurang kompeten terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Analisis Tematik Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai Badan Keuangan Kota Gorontalo

Penelitian ini berfokus pada analisis kedisiplinan pegawai dan kualitas pelayanan publik di Badan Keuangan Kota Gorontalo. Analisis dilakukan secara tematik untuk menggali pola-pola perilaku, kepatuhan terhadap aturan, serta hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Disiplin kerja menjadi fondasi utama dalam pembentukan etos kerja pegawai negeri sipil, yang secara langsung berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa sebagian besar pegawai menunjukkan sikap disiplin yang baik, namun masih terdapat perilaku yang belum sepenuhnya mencerminkan kesadaran profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Analisis tematik ini disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana nilai-nilai kedisiplinan, seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap peraturan, tanggung jawab terhadap tugas, serta komitmen pelayanan, dijalankan di lingkungan instansi tersebut. Pendekatan tematik digunakan karena mampu menyoroti makna yang terkandung di balik perilaku pegawai dan menghubungkannya dengan teori serta regulasi yang berlaku, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang disiplin pegawai negeri sipil. Dari hasil pengolahan data lapangan, muncul lima tema utama yang menggambarkan dinamika kedisiplinan pegawai dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik.

Tabel 1.
Analisis Tematik Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai
Badan Keuangan Kota Gorontalo

Tema	Deskripsi Temuan Lapangan	Analisis Kritis	Refleksi Peneliti
1. Ketepatan	Sebagian besar pegawai	Ketepatan waktu merupakan	Diperlukan pembinaan

Desriyanti Harun, Cs: Pengaruh Kedisiplinan Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Keuangan ... Page. 76

Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik (J-MKSP)
Volume 1 Nomor 2; Oktober 2025

Waktu Datang ke Tempat Kerja	sudah hadir tepat waktu, namun masih ditemukan beberapa pegawai yang datang terlambat karena urusan pribadi.	bentuk disiplin formal yang masih bergantung pada pengawasan dan sanksi. Kesadaran intrinsik belum sepenuhnya terbentuk. Pelanggaran ini melanggar PP No. 94 Tahun 2021 Pasal 4 (c) tentang kewajiban mengutamakan kepentingan negara.	kedisiplinan berbasis nilai (<i>value-based discipline</i>), agar disiplin tumbuh dari kesadaran moral, bukan hanya karena takut sanksi.
2. Ketepatan Jam Pulang ke Rumah	Masih terdapat pegawai yang meninggalkan kantor sebelum jam pulang atau tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	Menunjukkan lemahnya internalisasi tanggung jawab kerja. Disiplin masih dipahami sebatas kepatuhan struktural, bukan integritas profesional.	Diperlukan sistem evaluasi kinerja yang menekankan akuntabilitas personal serta pemberian sanksi yang mendidik, bukan hanya menghukum.
3. Kepatuhan terhadap Peraturan (Jam Istirahat dan Ketentuan Internal)	Beberapa pegawai melampaui waktu istirahat yang ditentukan; sanksi yang diterapkan hanya berupa teguran lisan.	Menunjukkan budaya permisif terhadap pelanggaran ringan. Kepatuhan belum menjadi nilai yang tertanam dalam budaya organisasi.	Keteladanan pimpinan dan pengawasan partisipatif perlu diperkuat agar pegawai memiliki kesadaran kolektif untuk mematuhi peraturan.
4. Tanggung Jawab dalam Mengerjakan Tugas	Masih ada pegawai yang tidak bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang diberikan, seperti menunda pekerjaan atau menyerahkan hasil kurang maksimal.	Menunjukkan bahwa disiplin belum dipahami sebagai bagian dari komitmen profesional. Pegawai lebih reaktif terhadap hukuman daripada proaktif terhadap tanggung jawab.	Perlu pendekatan pembinaan yang menumbuhkan motivasi internal dan kesadaran moral kerja. Kepemimpinan transformatif dapat menjadi solusi.
5. Kualitas Pelayanan Publik	Pelayanan secara umum sudah baik, terutama dari segi keramahan dan ketepatan. Namun masih ada kelambanan pelayanan pada jam sibuk dan kurangnya tanggung jawab sebagian pegawai.	Kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kedisiplinan pegawai. Kurangnya disiplin menyebabkan turunnya kecepatan dan efektivitas pelayanan.	Peningkatan kualitas pelayanan harus diiringi dengan peningkatan disiplin dan profesionalisme pegawai melalui pelatihan, pengawasan, dan penghargaan.
6. Hubungan Disiplin dan Pelayanan Publik (Tema Integratif)	Disiplin kerja yang belum optimal berdampak langsung pada fluktuasi kualitas pelayanan.	Disiplin menjadi fondasi utama kinerja pelayanan publik. Ketika disiplin menurun, kepercayaan masyarakat terhadap instansi juga menurun.	Reformasi budaya kerja diperlukan agar disiplin menjadi nilai inti organisasi dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik.

Sumber: Analisis Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis tematik di atas, terlihat bahwa disiplin kerja di Badan Keuangan Kota Gorontalo telah diterapkan namun belum sepenuhnya terinternalisasi

dalam perilaku kerja pegawai. Meskipun aturan mengenai ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap peraturan telah diberlakukan dengan jelas, kesadaran individu untuk menaati aturan tersebut masih beragam. Fenomena ini menandakan bahwa kedisiplinan belum berkembang menjadi budaya kerja yang kuat, melainkan masih bersifat administratif dan bergantung pada sistem pengawasan serta pemberian sanksi.

Dari sisi analisis kritis, keterlambatan masuk kerja, pelanggaran jam istirahat, dan ketidaktepatan jam pulang bukan sekadar bentuk ketidakpatuhan terhadap aturan, tetapi mencerminkan kurangnya internalisasi nilai tanggung jawab dan loyalitas terhadap organisasi. Ketika pegawai belum mampu menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kewajiban profesionalnya, maka efektivitas pelayanan publik turut terdampak. Kondisi ini memperlihatkan bahwa upaya pembinaan kedisiplinan perlu diarahkan pada dimensi psikologis dan moral pegawai, bukan hanya pada aspek hukuman administratif.

Secara reflektif, hasil analisis menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai memiliki hubungan langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Disiplin yang baik menciptakan pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat, sementara lemahnya disiplin berdampak pada keterlambatan, keluhan masyarakat, dan turunnya tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di instansi pemerintah daerah seperti Badan Keuangan Kota Gorontalo harus diikuti dengan pembinaan disiplin berbasis nilai integritas, pelatihan berkelanjutan, dan kepemimpinan yang menumbuhkan budaya kerja positif di antara pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Badan Keuangan Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa penerapan disiplin kerja di lingkungan instansi tersebut pada dasarnya telah berjalan dengan baik. Sebagian besar pegawai menunjukkan kesadaran dan kesediaan untuk menaati peraturan serta melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif, budaya disiplin sudah mulai tertanam dalam lingkungan kerja. Namun demikian, hasil observasi dan temuan lapangan juga memperlihatkan bahwa masih terdapat sejumlah pegawai yang belum sepenuhnya mematuhi ketentuan kedisiplinan yang telah ditetapkan. Fakta ini mencerminkan bahwa meskipun kebijakan dan regulasi disiplin telah diterapkan, implementasinya belum mencapai tingkat konsistensi yang optimal.

Secara kritis, hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kesadaran normatif dan perilaku faktual pegawai. Kedisiplinan belum sepenuhnya bertransformasi menjadi budaya kerja yang melekat secara intrinsik, melainkan masih bersifat formal dan cenderung dipatuhi karena adanya pengawasan atau tekanan struktural. Kondisi ini menegaskan bahwa kedisiplinan tidak dapat ditegakkan hanya melalui peraturan tertulis,

tetapi memerlukan internalisasi nilai-nilai profesionalisme dan tanggung jawab personal yang berkelanjutan. Dengan kata lain, disiplin sejati tumbuh dari kesadaran individu, bukan sekadar kepatuhan administratif.

Sementara itu, hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa masyarakat secara umum menilai pelayanan di Kantor Badan Keuangan Kota Gorontalo sudah berada pada kategori baik. Aspek keramahan, ketepatan, dan sikap komunikatif aparaturnya menjadi kekuatan utama yang membentuk citra positif instansi di mata masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek kecepatan pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk ketika volume permintaan layanan meningkat signifikan. Kondisi ini menjadi refleksi bahwa meskipun kualitas pelayanan telah menunjukkan kemajuan, namun efisiensi operasional dan manajemen waktu masih perlu mendapat perhatian khusus.

Secara reflektif, hasil penelitian ini memberikan pelajaran penting bahwa kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari disiplin dan etos kerja pegawai. Kedisiplinan yang kuat akan berimplikasi langsung pada peningkatan efektivitas pelayanan, sedangkan lemahnya disiplin berpotensi menurunkan kualitas kinerja dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus diikuti dengan strategi pembinaan disiplin yang lebih humanis, berkelanjutan, dan berbasis motivasi internal.

Lebih jauh lagi, temuan ini mengandung makna bahwa organisasi publik perlu bertransformasi dari sistem yang bersifat rule-based menuju sistem yang value-based, di mana pegawai tidak hanya bekerja karena kewajiban, tetapi karena kesadaran akan makna pelayanan publik itu sendiri. Dengan demikian, penguatan nilai-nilai integritas, tanggung jawab, dan empati dalam diri pegawai menjadi kunci bagi terwujudnya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akibun, F., Biki, J. P., Timbert, F. M., & Latala, F. H. (2025). Pengaruh SPI, SIA, dan Pengawasan Keuangan terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah: Perspektif Pemangku Kepentingan. *Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik (J-MKSP)*, 1(1), 21–30.
- Akibun, F., Lanio, A. S. Y., Paneo, D., & Hasania, W. (2025). PRAKTEK AKUNTANSI PADA TRADISI WALIMA (MEMPERINGATI MAULID NABI) DI DESA DAMBALO. *Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik (J-MKSP)*, 1(1), 13–20.
- Alami, P. C., Maryam, S., & Sulistiyowati, L. H. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap disiplin kerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 46–55.
- Alfia, B., Randa, A., & Rafiqah. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Kedisiplinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Economics and Digital Business Review*, 4(2),

293–308.

- Anggreani, T. F. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi SWOT: Strategi pengembangan SDM, strategi bisnis, dan strategi MSDM (suatu kajian studi literatur manajemen sumberdaya manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 619–629.
- Anwar, M., & Mendo, A. Y. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 504–508.
- arikunto. (2024). Metodologi Penelitian. In *Rake Sarasin* (Issue February).
- Cahya, A. D., S, R. A., N, S. A., & Jati, P. S. (2021). Pengaruh Pemberian Kompensasi Karyawan terhadap Kepuasan dalam kinerja untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1288–1294. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.495>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). ANALISIS PEMBERIAN KOMPENSASI PEGAWAI PADA PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR. 167–186.
- Dali, S. R., Sulila, I., & Abdussamad, J. (2024). PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT KOTA GORONTALO. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(4), 447–457.
- Gea, S. A., Mendrofa, S. A., Halawa, O. Z., & Waruwu, S. (2024). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja Aparat Desa Hilihambawa Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 1, 3813–3820.
- Hapsari, I., Putriana, L., & Ichwani, T. (2022). Pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Ditjen Ppktrans Kemendesa PDTT. *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(2), 81–91.
- Hermawan, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 173–180.
- Hunta, R. F. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI KABUPATEN BONE BOLANGO PROVINSI GORONTALO. IPDN.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan. *Widya Cipta*, 3(1), 7–16.
- Lucky, R., Nur Falah, I., Pramudia, S., Ariska Lubis, Y., Yustisiwo, Y., & Ayu Sharhana, Z. (2022). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 287–296. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.39>
- Mamonto, I. A., Gaffar, G., & Purwanto, P. (2023). Pengaruh Budaya Kerja terhadap

- Akuntabilitas Kinerja Pelayanan pada Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 619602.
- Manoppo, E., Soegoto, A. S., Mokoginta, J. S. L., Mokoginta, S. C., & Mappasompe, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(1), 569–580.
- Nani, N. O. R., Sulila, I., & Mozin, S. Y. (2024). Penerapan Disiplin Kerja Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupetan Gorontalo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(9).
- Nento, H. P., Lahasan, R. D., & Salim, T. A. (2025). PENGARUH MANAJEMEN RESIKO TERHADAP STABILITAS KEUANGAN USAHA UMKM DALAM SITUASI EKONOMI YANG TIDAK MENENTU. *Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik (J-MKSP)*, 1(1), 1–12.
- Perkasa, D. H., Arbaina, C., Purwanto, S., Sari, O. H., & Tarmiji, A. (2023). Pengaruh Kedisiplinan, Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *AGILITY: Lentera Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(02), 47–59.
- Prayitno, F. W. M., Ahmad, M., & Kusuma, C. A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas BKD Provinsi Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 197–209.
- Putra, R. I. A. (2021). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pt telkom akses divisi konstruksi jabar tengah. *Indonesian Journal of Digital Business*, 1(1), 1–10.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rayyan, A., & Paryanti, A. B. (2021). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Toko Buku Gramedia Matraman Jakarta. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 9–19.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Gorontalo*. 2(2), 306–312.
- Siboro, J. K., & Syahreza, D. S. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Asahan. *Jurnal PLANS: Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 11(1), 834–843. <https://doi.org/10.24114/plans.v11i1.9598>
- Sitepu, C. N. B., & Surbakti, N. Y. B. (2022). Analisis disiplin kerja pegawai dan lingkungan kerja kantor kepala Desa Banjarsari Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor.



- Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 217–226.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. ALFABETA, CV.
- Supirman, I., Utami, M. A. J. P., & Sukarta, I. W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Hotel Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar*. Politeknik Negeri Bali.
- Surbakti, N. Y. B. (2021). *Analisis Disiplin Kerja Pegawai Dan Lingkungan Kerja Kantor Kepala Desa Banjarsari Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor*. UNIVERSITAS QUALITY BERA STAGI.
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. H. M. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D)*. 157–165.