



Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo

Eka Patmasari¹, Supris Musiafir², Sulhayati³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Puangrimaggalutung

Abstract. *This study aims to determine; (1) the work discipline of the apparatus at the Tonralipue Village Office, Tanasitolo District, Wajo Regency; (2) Service quality at the Tonrlipue Village Office, Tanasitolo District, Wajo Regency; (3) The effect of work discipline on the quality of service for officers at the Tonralipue Village Office, Tanasitolo District, Wajo Regency. For this reason, collecting and information was carried out by direct observation [observation]. The subjects in this study were people who had interests at the Tonralipue Village Office and a sample of 26 people was taken, and looking for supporting data in the form of official documents.*

The research data was processed by calculating the percentage value of the answers submitted by respondents to the research questionnaire, both questionnaires regarding work discipline on service quality. And to determine the effect of work discipline on the quality of employee service, both separately and collectively, calculations were made on the correlation and linear regression values of the research variables.

The results of the study show that the discipline applied by the village head is that work discipline has been carried out with very good quality. This shows that the results of the management of inferential statistics reveal that work discipline has a positive effect on the quality of apparatus service. On the basis of the results of this study, it is suggested to the Village and Officers of the Tonralipue village office, Tanasitolo sub-district, Wajo district, to try to maintain the quality of work discipline and the quality of service for officials that have been realized at this time, and even try to increase it even more in the future because it has proven to have a positive impact on apparatus work discipline.

Keywords: *Work Discipline, Service Quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) disiplin kerja aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo; (2) Kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonrlipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo; (3) Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan aparat di Kantor DesaTonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Untuk itulah sehingga dilakukan pengumpulan dan informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung [observasi], Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan Di Kantor Desa Tonralipue dan diambil sampel sebanyak 26 orang, dan mencari data pendukung dalam bentuk dokumen resmi.

Data penelitian diolah dengan menghitung nilai presentase jawaban yang dikemukakan oleh reponden pada angket penelitian, baik angket tentang disiplin kerja terhadap kwalitsas pelayanan. Dan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai, baik secara terpisah maupun secara bersama sama, dilakukan perhitungan atas nilai korelasi dan regresi linier dari variabel penelitian tersebut.

Received April 30, 2023; Revised Mei 25, 2023; Accepted Juni 05, 2023

*Eka Patmasari

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin yang di terapkan oleh kepala desa adalah disiplin kerja telah terselenggara dengan kualitas sangat baik. Hal tersebut menunjukkan hasil pengelolaan statistik infrensial terungkap bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan aparat. Atas dasar hasil penelitian ini, disarankan kepada Desa dan Aparat kantor desa tonralipue kecamatan tanasitolo kabupaten wajo kiranya berupaya mempertahankan kualitas disiplin kerja dan kualitas pelayanan aparat yang berhasil diwujudkan saat ini, bahkan diusahakan lebih ditigkatkan lagi pada masa yang akan datang karena terbukti memberikan dampak positif terhadap disiplin kerja aparat.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan Merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang menjadi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bagsa Indonesia dan seluruh tumpa darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanann publik. Hal ini terkandung didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pubik pasal 1 ayat 1.

Kantor Desa tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo merupakan kantor atau instansi pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survai prosedur pelayanan di kantor Desa Tonralipue kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pelanggan), sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki kantor desa. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu aparat kemudian aparat tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang berasangkutanan sesuai dengan kepentingannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Disiplin Kerja

Pencapaian tujuan suatu organisasi memerlukan kerjasama tim yang harmonis dan tingkat kesadaran yang tinggi bagi setiap anggota organisasi untuk bekerja sama secara sungguh-sungguh dan mengikuti aturan-aturan yang telah disepakati. Secara umum, disiplin kerja seseorang dapat dinilai dari perilaku orang tersebut dalam menjalankan tugasnya. Lebih tepatnya, disiplin mencakup aspek sikap yang mempengaruhi cara berpikir seseorang..

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:129), "Dicipline is management action to enforce organization standar". (Disiplin kerja adalah pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi). Pedoman-pedoman atau aturan dalam organisasi harus dibuat dengan manajemen agar pedoman yang dihasilkan baik dan benar.

Manajer merupakan pihak yang membuat peraturan atau norma yang berlaku dalam masyarakat yang dijadikan pedoman aparat untuk mencapai disiplin kerja. Menurut Veithzal Rivai (2011:825): "Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan aparat agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan kantor dan norma-norma sosial yang berlaku".

Menurut Malayu S.P., Hasibuan (2007:193): "Disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi segala peraturan suatu perusahaan dan norma sosial umum". Kesadaran adalah sikap seseorang yang mau mentaati segala aturan dan tidak dipaksakan, tetapi sadar betul akan kewajiban dan tanggung jawabnya.

Menurut Edy Sutrisno (2016:80), "Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi".

Sedangkan menurut Buhler (2007:216), "Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Seperti halnya penghargaan yang efektif dalam memotivasi orang, disiplin jika digunakan secara tepat maka dapat sama-sama efektif. Seiring dengan perselisihan di tempat kerja saat ini, anda harus memastikan bahwa anda cermat dalam melaksanakan disiplin yang terbaik adalah mendokumentasikan segala sesuatu dengan teliti."

Tujuan disiplin Kerja

Secara umum, tujuan utama disiplin kerja aparat adalah untuk menjaga organisasi atau bisnis tetap hidup sesuai dengan motivasi organisasi atau bisnis yang terlibat hari ini dan besok. Secara spesifik, menurut Bejo Siswanto Sastrohadiwiryono (2003:292), tujuan disiplin kerja aparat adalah:

- 1) Memastikan bahwa aparat mematuhi semua peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta peraturan dan kebijakan organisasi terkait, dan menjalankan posisi manajerial mereka dengan tepat.
- 2) Aparat dapat memaksimalkan kemampuannya dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemangku kepentingan tertentu dalam organisasi sesuai dengan tugas yang diberikan.
- 3) Aparat dapat memaksimalkan dan memelihara sarana dan prasarana organisasi, produk dan jasa.
- 4) Aparat dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma yang berlaku di organisasi.
- 5) Aparat dapat memberikan tingkat produktivitas yang tinggi yang memenuhi harapan organisasi, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kata yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Menerapkan kualitas sebagai karakteristik penampilan atau kinerja produk merupakan bagian integral dari strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk pertumbuhan yang berkelanjutan. Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40) mengungkapkan bahwa, “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”. Definisi pelayanan publik di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang manusia, tetapi tentang produk, layanan, proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan dinilai ketika pelayanan publik diberikan.

Selanjutnya Gasperz dalam Sampara Lukman (2001:7) mengungkapkan bahwa, “ Pada dasarnya kualitas pelayan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok pada kualitas pelayan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- 2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Kemudian Sedarmayanti (2004:207) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada hakikatnya meliputi:

- 1) Aspek kemampuan sumberdaya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 2) Pengelolaan sarana dan prasarana yang tepat, cepat dan lengkap sesuai kebutuhan dan tuntutan daerah akan meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketetapan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- 4) Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan pencarian informasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Indikator kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik yang baik merupakan kebutuhan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan baik individu maupun kelompok. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan beberapa cara. Seperti yang dilaporkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry Sebagaimana dijelaskan dalam Hardiyansyah (2011:46), dimensi tersebut adalah dimensi tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (respon/ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Setiap dimensi memiliki indikator berikut:

- 1) Dimensi Tangible (Berwujud)
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi Reliability (kehandalan)
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Dimensi Assurance (Jaminan)
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi Empathy (Empati)
 - a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan penerima pelayanan. Hal tersebut berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuranman dalam Fandy Tjiptono (2008: 108) mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan:

- 1) Reliabilitas
- 2) Daya Tanggap
- 3) Kompetensi
- 4) Akses
- 5) Kesopanan
- 6) Komunikasi
- 7) Kredibilitas
- 8) Keamanan
- 9) Kemampuan Memahami Pelanggan
- 10) Bukti Fisik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3) “ Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (aparatur) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Adapun Lokasi penelitian yang akan dilakukan yaitu pada kantor desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupate Wajo.

Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan tiga bulan setelah seminar skripsi.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey yang mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif. Untuk menjelaskan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Populasi

Menurut Sugiyono (2010:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi penelitian meliputi segala sesuatu yang menjadi subyek atau subyek penelitian, dengan demikian populasi penelitian berjumlah 35 orang meliputi:

- a. Tokoh masyarakat =19 Orang
- b. Tokoh Agama =3 Orang
- c. Tokoh Pendidik =5 Orang
- d. Petani =8 Orang

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian, yang berdasarkan itu untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Taro Yamane sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presisi yang ditetapkan (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Berdasarkan rumus tersebut dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini, yaitu:

$$n = \frac{35}{35 \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{35}{35 \cdot (0,01) + 1} = \frac{35}{0,35 + 1} = \frac{35}{1,35} = 25,92$$

dibulatkan menjadi 26

Jadi, berdasarkan uraian diatas, maka kami dalam penelitian ini mengambil sebanyak 26 orang yang akan di jadikan sampel dalam penelitian ini. Maka Jumlah sampel yang diambil berdasarkan masing-masing bagian tersebut di tentukan kembali dengan rumus:

$$n = \frac{\text{Populasi Per Strata}}{\text{total Populasi}} \times \text{Jumlah Sampel yang ditentukan}$$

- | | | |
|----|------------------|---|
| a. | Tokoh Masyarakat | $= \frac{19}{35} \times 26 \text{ orang} = 14,11$ |
| b. | Tokoh Agama | $= \frac{3}{35} \times 26 \text{ orang} = 2,22$ |
| c. | Tokoh Pendidik | $= \frac{5}{35} \times 26 \text{ orang} = 3,71$ |
| d. | Petani | $= \frac{8}{35} \times 26 \text{ orang} = 5,94$ |

Jumlah = 25,98 maka dibulatkan menjadi 26

Sehingga Keseluruhan sampel per strata tersebut adalah 26 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya

dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

2. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun dalam bentuk daftar kemudian di ajukan kepada responden untuk di jawab. Untuk memperoleh informasi tentang Disiplin kerja terhadap Kualitas pelayanan Aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo kabupaten Wajo.

Tabel .1 Alternatif Skor Jawaban Responden

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat tidak baik	1

Sumber : di kembangkan dari Riduan dan Kuncoro (2007:20).

Teknik Analisi Data

Teknik Analisis Data Deskriptif Kuantitatif

Menurut Eko Putro Widoyoko (2013:242), Persentase ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Skla Variabel

1) Disiplin Kerja (X)

$$\begin{aligned} \text{Nilai Tertinggi} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item Pernyataan} \times \text{Jumlah} \\ &\quad \text{Sampel} \\ &= 5 \times 11 \times 26 \\ &= 1.430 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Terendah} &= \text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Item Pernyataan} \times \text{Jumlah} \\ &\quad \text{Sampel} \\ &= 1 \times 11 \times 26 \\ &= 286 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Skor Tertinggi}} \\ &= \frac{1.430 - 286}{5} \end{aligned}$$

$$= \frac{1.144}{5}$$

$$= 228,8$$

Kualitas Pelayanan (Y)

$$\begin{aligned} \text{Nilai Tertinggi} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Item Pertanyaan} \times \text{Jumlah} \\ &\quad \text{Sampel} \\ &= 5 \times 13 \times 26 \\ &= 1.690 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Terendah} &= \text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Item Pernyataan} \times \text{Jumlah} \\ &\quad \text{Sampel} \\ &= 1 \times 13 \times 26 \\ &= 338 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Skor Tertinggi}} \\ &= \frac{1.690 - 338}{5} \\ &= \frac{1.352}{5} \\ &= 270,4 \end{aligned}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum lokasi penelitian

a. Deskripsi Tempat Penelitian

Desa Tonralipue terletak +/-15 KM dari ibukota kabupatenn Wajo, atau +/- 5 KM dari Ibukota Kecamatan Tanasitolo dengan luas wilayah 2.470,8 Ha, dengan batas-batas sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Dua limpoe
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa inalipue
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Waetuo, kel.Macanang & Inalipue
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Mannagae

b. Tugas dan Fungsi Aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo

1) Kepala Desa

Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Desa mempunyai wewenang sebagai berikut :

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintah Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b) Mengajukan rancangan peraturan Desa
- c) Menetapkan peraturan desa yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD
- d) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBD Desa untuk di bahas dan di tetapkan bersama BPD
- e) Membina kehidupan masyarakat desa
- f) Membina perekonomian desa
- g) Mengkoordinasikan pembangunan desa (memfasilitasi dalam perencanaan, pemanfaatan, pengembangan, dan pelestarian pembangunan di desa)
- h) Mewakili desanyadidalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
- i) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan

2) Sekertaris Desa

Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur staff pembantu Kepala Desa, dan sekretaris desa mempunyai tugas menjalankan administrasi Pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa serta memberikan pelayanan administrasi kepada Kepala Desa. Dalam pelaksanaan tugas Sekretaris Desa bertanggung jawab kepada Kepala Desa serta mempunyai fungsi :

- a) Menyusun dan Melaksanakan kebijakan pengelollan APBDes
- b) Menyusun dan melaksanakan kebijakan pengelolaan barang desa
- c) Menyusun RanPerdes APBDes, perubahan APBDes, dan pertanggungjawaban pelasaan APBDes.
- d) Menyusun rancangan keputusan Kepala Desa tentang APBDes dan perubahan APBDes.
- e) Pelaksana urusan surat menyurat, kearsipan dan laporan.
- f) Pelaksanaan administrasi pemeritahan pembangunan dan kemasyarakatan

- g) Melaksanakan tugas dan fungsi kepala desa apabila Kepala Desa berhalangan melaksanakan fungsi dan tugasnya.

3) Kaur pemerintahan

Ketua Pengurus dapat memiliki tanggung jawab lain antara lain;

- a) Pelayanan pembuatan kartu penduduk dan kartu keluarga
- b) Jasa penyiapan akta kematian dan akta kematian
- c) Pendaftaran perubahan pemilikan tanah sebagai akibat jual beli, subsidi, peralihan hak atas tanah, wakaf, sesuai dengan keputusan tertentu.
- d) Bea cukai yang berlaku
- e) Tugas lain yang diberikan oleh atasan

4) Kaur Umum

kaur umum mempunyai tugas dan tanggung jawab lain diantaranya:

- a) Perhatikan semua peraturan tentang pengangkatan kepala desa dan kepala dusun
- b) Perhatikan Keuangan Desa yang termasuk dalam APBDesa
- c) Daftar jumlah kekayaan desa, inventarisasi desa, rumah tangga desa, pemberkasan dan pelaporan.
- d) Pengurusan iuran pabrik berupa iuran PBB dan setorannya.

5) Kaur Pembangunan

Kaur pembangunan mempunyai tugas dan tanggung jawab lain, antara lain:

- a) Mencatat urusan pembangunan, pelayanan bagi yang membutuhkan SITU/SIUP/IMB.
- b) Catatan pelaksanaan pembangunan atau program pembangunan yang dilakukan oleh lembaga swadaya masyarakat di desa.
- c) Pengembangan ekonomi desa.
- d) Tugas Lain yang Ditugaskan

6) Kaur Keuangan

Kaur Keuangan di angkat menjadi bendahara desa. Bendahara mempunyai tugas dan tanggung jawab perantara yaitu mencatat pendapatan keuangan dan pengeluaran keuangan menurut anggaran pendapatan dan belanja desa serta

mencatat dan melaporkan kepada kepala desa pada saat menerima bantuan dari pemerintah kabupaten, Provinsi dan pusat dengan menggunakan:

- a) Buku kas umum
- b) buku kas tunai
- c) Buku pembantu perincian objek penerimaan dan pengeluaran
- d) Administrasi pajak bumi dan bangunan, mengambil uang jaminan dari kepala dusun/penagih dan menyetorkan ke BRI

7) Kepala Dusun

Kepala Dusun memiliki tugas dan tanggung jawab tambahan:

- a) membantu tugas kepala desa di wilayahnya sendiri.
- b) Sebagai penyelenggara kegiatan pemerintahan dan pembangunan, pembinaan dusun, dan pembangunan desa dilaksanakan secara gotong royong dan menurut prakarsa masyarakat sendiri.
- c) Membina masyarakat dibidang siskamplig.

Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Pertama

Untuk pengujian hipotesis pertama yang berbunyi disiplin kerja aparat pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori sangat baik dari rata-rata nilai ideal, dilakukan sebagai berikut :

Tabel .2 Uji Hipotesisi Variabel Disiplin Kerja (X)

Skor yang dihipotesiskan	Skor yang di peroleh	Keputusan
>743,6	1298	Hipotesis Diterima

Pada tabel tersebut, ternyata skor yang diperoleh (529) sedangkan skor yang hipotesis >743,6. Artinya , skor yang diperoleh termasuk dalam skor yang dihipotesiskan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Disiplin kerja pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berada pada kategori sangat baik dari rata-rata nilai ideal dapat diterima.

2. Pengujian Hipotesis Kedua

Untuk pengujian hipotesis kedua yang berbunyi: Kualitas pelayanan Aparat pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori sangat baik dari rata-rata nilai ideal, dilakukan sebagai berikut :

Tabel .3 Uji Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Skor yang dihipotesiskan	Skor yang diperoleh	Keputusan
>878.8	1.503	Hipotesis Diterima

Pada tabel tersebut, ternyata skor yang diperoleh (1.503) sedangkan skor yang dihipotesiskan >878.8 Artinya, skor yang diperoleh termasuk dalam skor yang dihipotesiskan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan aparat pada Kantor desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo kabupaten Wajo berada pada kategori sangat baik dari rata-rata nilai ideal dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan analisis statistika pengaruh variabel disiplin kerja dengan dimensi frekuensi kehadiran, kepatuhan terhadap standar kerja, kepatuhan terhadap peraturan kerja, etika kerja, tingkat kewaspadaan terhadap variabel kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajodengan dimensi *tengibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), empaty maka dapat di uraikan pembahasannya sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat Pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Hal ini di dukung oleh penelitian yang mengungkapkan bahwa secara umum disiplin kerja aparat pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajoberada pada kategori sangat baik (1298) di tinjau dari aspek frekuensi kehadiran, kepatuhan terhadap standar kerja , kepatuhan terhadap peraturan kerja, etika kerja, dan tingkat kewaspadaan.

Menurut Bejo Siswanto Sastrohadiwiryono (2010: 219) disiplin kerja memiliki 5 dimensi indikator yaitu:

1. Frekuensi Kehadiran

Frekuensi kehadiran menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat disiplin kerja aparat. Semakin tinggi frekuensi kehadiran atau tingkat ketidakhadiran aparat yang rendah, disiplin kerja yang tinggi

2. Kepatuhan Terhadap Standar Kerja

Aparat dalam melaksanakan pekerjaannya wajib mematuhi semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja agar kecelakaan kerja tidak terjadi atau dihindari

3. Kepatuhan terhadap Peraturan Kerja

Kepatuhan terhadap peraturan kerja ini dimaksudkan untuk kemudahan dan kenyamanan kelancaran dalam bekerja

4. Etika kerja

Etika kerja sangat dibutuhkan oleh setiap aparat dalam menjalankan pekerjaan agar tercipta suasana kerukunan dan saling menghargai antar sesama aparat.

5. Tingkat Kewaspadaan

Aparat yang selalu menghitung dan akurat dalam bekerja lebih sadar akan diri dan pekerjaannya.

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berada pada kategori Sangat baik (Kelurahan Pammana Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo berada pada kategori baik(1.503).

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability*(kehandalan)
- g. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - h. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - i. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - j. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati)
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Seperti halnya penghargaan yang efektif dalam memotivasi orang, disiplin jika digunakan secara tepat maka dapat sama-sama efektif. Seiring dengan perselisihan di tempat kerja saat ini, anda harus memastikan bahwa anda cermat dalam melaksanakan disiplin yang terbaik adalah mendokumentasikan segala sesuatu dengan teliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistika inferensial dan uji hipotesis yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang di angkat, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Disiplin Kerja pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo secara umum berada pada kriteria sangat baik.
2. Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tansitolo Kabupaten Wajo berada pada kriteria sangat baik.
3. Kedisiplinan Aparat berpengaruh Positif terhadap Kualitas pelayanan aparat Pada kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Desa dan Aparat Kantor Desa Tonralipue Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, agar kirannya dapat mempertahankan kedisiplinan dan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat di desa tonralipuee
2. Bagi Pihak Peneliti, agar kirannya dapat melakukan penelitian dengan mengungkapkan faktor-faktor yang belum terungkap dalam penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Barata, A. A. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira.
- Buhler. 2007. Alpha Teach Yourself, Management Skills. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hasibuan, M. S. 2007. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2006. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Lukman, S. 2001. manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN.
- Mangkunegara, A. P. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rivai, V. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari teori ke praktek. Jakarta: Rajawali Press.
- Riduan, Kuncoro. 2007 Rumus dan Data dalam Analisis Statistika, Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2004. SumberDaya Manusia dan Produktivitas kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto B. 2003. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan administrative dan operasional. Jakarta: PT Bumi Aksara
- . 2010. Manajemen Tenaga Kerja Rancangan dalampendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono.2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Widoyoko,Eko Putro. 2013. Evaluasi Program Pembelajaran. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.