

ABSTRAK

ANWAR ALBAR. 2026. Analisis disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sirindu, Kabupaten Majene. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Zalkha Soraya,.S.E.,M.M dan Irwan Abdullah,.S.Sos.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sirindu, Kabupaten Majene. Latar belakang penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja yang rendah, kurangnya pelatihan, dan sarana prasarana yang terbatas menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data utama meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan purposive sampling, melibatkan Kepala Kelurahan, Sekretaris, dan masyarakat setempat. Metode analisis data melibatkan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, tingkat kehadiran dan ketepatan waktu pegawai cukup baik, meskipun sesekali ada keterlambatan. Sebagian besar pegawai telah mematuhi aturan dan SOP pelayanan yang berlaku, dengan pembinaan internal dilakukan untuk pelanggaran. Produktivitas kerja dinilai stabil, dan kualitas kerja baik meskipun kadang terjadi kesalahan kecil seperti salah ketik. Sikap pegawai dinilai ramah, komunikatif, dan sopan. Pelayanan secara umum dianggap dapat diandalkan, tanggap, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Fasilitas fisik dinilai cukup memadai dengan beberapa kebutuhan pembenahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sirindu, Kabupaten Majene.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kantor Kelurahan Sirindu.