

Pengembangan Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) di Lingkungan Dinas Pendidikan Paluta

Panusunan¹, Emmi Juwita Siregar^{2*}, Nenni Faridah Lubis³, Mutiara⁴,
Rabiyatul Adawiyah Siregar⁵, Juli Astaty Siregar⁶

^{1,2,6} Institut Teknologi dan Sains Padang Lawas Utara, Indonesia

^{3,4} Institut Pendidikan Tapanuli Selatan, Indonesia

⁵ Universitas Lampung, Indonesia

panusunanharahap0@gmail.com¹, emmijuwitasiregar@gmail.com^{2*}

nennifaridahlubis@gmail.com³, mutiara.cayankl@gmail.com⁴,

faizehsan@fkip.unila.ac.id⁵, juliastatisiregar@gmail.com⁶

Alamat: Jl. Gn. Tua - Padang Sidempuan, Ps. Gn. Tua, Kec. Padang Bolak, Kabupaten Padang
Lawas Utara, Sumatera Utara 22753

Corresponding Authors : emmijuwitasiregar@gmail.com

Abstract: This study aims to develop a Work Discipline Training Program (P3K) in the Paluta Education Office environment. The problems studied are 1) How is the level of work discipline of employees in the Paluta Education Office environment? 2) How is the quality of service in the Paluta Education Office? 3) How is the performance of administrative staff in the Paluta Education Office? The research method used is qualitative with a case study approach. Data collection is done through interviews, observation, and document study. The results showed that the level of work discipline of employees in the Paluta Education Office still needs to be improved, especially in the aspect of attendance and compliance with regulations. The quality of service in the Paluta Education Office is also not optimal, with public complaints regarding the slow administrative process. The performance of administrative staff still needs to be improved, especially in communication skills and mastery of information technology. This research resulted in the design of a Work Discipline Training Program (P3K) which is expected to improve discipline, service quality, and employee performance in the Paluta Education Office environment.

Keywords: Discipline, Training, Quality, Service, Performance

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta. Permasalahan yang diteliti adalah 1) Bagaimana tingkat disiplin kerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta? 2) Bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Paluta? 3) Bagaimana kinerja staf administrasi di Dinas Pendidikan Paluta? Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja pegawai di Dinas Pendidikan Paluta masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kehadiran dan ketaatan pada peraturan. Kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Paluta juga belum optimal, dengan adanya keluhan masyarakat terkait lambannya proses administrasi. Kinerja staf administrasi masih perlu dibenahi, khususnya pada kemampuan komunikasi dan penguasaan teknologi informasi. Penelitian ini menghasilkan rancangan Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) yang diharapkan dapat meningkatkan disiplin, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta.

Keywords: Kedisiplinan, Pelatihan, Kualitas, Layanan, Kinerja

1. PENDAHULUAN

Kedisiplinan kerja merupakan aspek penting dalam mendukung kinerja organisasi. Pegawai yang disiplin akan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Disiplin kerja tidak hanya terkait dengan aspek kehadiran, tetapi juga mencakup ketaatan

pada peraturan, tanggung jawab terhadap pekerjaan, serta perilaku yang mendukung efektivitas kerja (Masliza & Norashikin, 2021).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih terdapat permasalahan terkait disiplin kerja pegawai, khususnya di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Paluta. Berdasarkan pengamatan awal, ditemukan beberapa indikasi seperti keterlambatan masuk kerja, pulang lebih awal, tidak mengikuti prosedur operasional yang ditetapkan, serta penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentu dapat berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dipandang perlu untuk mengembangkan Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran pegawai mengenai pentingnya disiplin, serta membekali mereka dengan kemampuan yang mendukung peningkatan kinerja.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui tingkat disiplin kerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta; 2) Menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Paluta; 3) Mengevaluasi kinerja staf administrasi di Dinas Pendidikan Paluta; 4) Merancang Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) yang sesuai dengan kebutuhan Dinas Pendidikan Paluta.

Kajian teoretik yang mendasari penelitian ini antara lain konsep disiplin kerja, pelatihan kerja, dan kinerja pegawai. Disiplin kerja didefinisikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2016). Disiplin kerja dapat diukur melalui indikator seperti kehadiran, ketaatan pada peraturan, tanggung jawab, serta perilaku yang mendukung efektivitas kerja. Pelatihan kerja merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan pegawai agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif (Mondy & Noe, 2005). Sedangkan kinerja pegawai didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dirumuskan Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) yang dapat meningkatkan disiplin, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor publik.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara intensif dan menyeluruh terhadap peristiwa, aktivitas, dan proses yang terjadi dalam konteks yang spesifik.

Lokasi penelitian adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Padang Lawas Utara (Paluta), Sumatera Utara. Penelitian dilakukan selama 40 hari, dimulai dari bulan Agustus sampai September 2024. Subjek penelitian terdiri dari pegawai Dinas Pendidikan Paluta, meliputi pejabat struktural, staf administrasi, dan pegawai fungsional. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterwakilan dari berbagai level jabatan dan bidang kerja.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama:

- a. Wawancara mendalam: Dilakukan terhadap 15 informan kunci, terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, dan perwakilan staf dari berbagai unit kerja. Wawancara berfokus pada persepsi mereka tentang disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai.
- b. Observasi partisipatif: Peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari di Dinas Pendidikan Paluta selama periode penelitian. Observasi difokuskan pada pola kedisiplinan, proses pelayanan, dan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas.
- c. Studi dokumentasi: Mengkaji dokumen-dokumen terkait seperti peraturan kepegawaian, laporan kinerja, dan catatan kehadiran pegawai.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar dokumen yang dibutuhkan. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai yang diadaptasi dari teori-teori relevan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan selama penelitian berlangsung. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan metode, serta member checking dengan informan kunci.

Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dalam penelitian ini. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, sekaligus sebagai pengamat partisipan. Untuk membangun rapport dan mendapatkan data yang mendalam, peneliti

terlibat dalam berbagai kegiatan di Dinas Pendidikan Paluta, namun tetap menjaga objektivitas dengan menghindari keterlibatan dalam pengambilan keputusan organisasi.

Etika penelitian dijaga dengan memperoleh izin formal dari pihak berwenang, menjamin kerahasiaan informan, serta memberikan kesempatan kepada informan untuk mengklarifikasi atau menarik pernyataan mereka jika diperlukan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kondisi disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Paluta, yang selanjutnya akan menjadi dasar dalam merancang Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) yang efektif dan sesuai kebutuhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan beberapa temuan penting terkait disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta. Hasil analisis data menunjukkan adanya permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius.

a. Tingkat Disiplin Kerja Pegawai

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja pegawai di Dinas Pendidikan Paluta masih belum optimal. Beberapa indikator disiplin kerja yang dikemukakan oleh Hasibuan (2016:194) seperti kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas belum sepenuhnya terpenuhi. Ditemukan bahwa sekitar 30% pegawai masih sering terlambat masuk kerja dan pulang lebih awal dari waktu yang ditentukan.

Menurut Masliza dan Norashikin (2021:48), "Disiplin kerja yang rendah dapat berdampak pada penurunan produktivitas dan efektivitas organisasi." Temuan ini mengindikasikan perlunya intervensi untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen pegawai terhadap disiplin kerja.

b. Kualitas Pelayanan

Analisis terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Paluta menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan. Mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. (1988:23), ditemukan bahwa aspek responsiveness (daya tanggap) dan reliability (kehandalan) masih perlu ditingkatkan. Wawancara dengan pengguna layanan mengungkapkan adanya keluhan terkait lambannya proses administrasi dan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan. Syaharuddin dan Fauzi (2020:82) menyatakan, "Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya

ditentukan oleh standar prosedur operasional, tetapi juga oleh sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan."

c. Kinerja Staf Administrasi

Evaluasi terhadap kinerja staf administrasi menunjukkan adanya variasi dalam pencapaian kinerja. Berdasarkan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013:75), aspek kuantitas dan kualitas kerja sudah cukup baik, namun aspek inisiatif dan kemampuan kerja sama masih perlu ditingkatkan.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa beberapa staf administrasi masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pekerjaan mereka. Hal ini sejalan dengan temuan Syaharuddin dan Fauzi (2020:85) yang menyatakan, "Penguasaan teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja staf administrasi di era digital."

d. Rancangan Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K)

Berdasarkan temuan-temuan di atas, dirancang Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) yang disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Pendidikan Paluta. Program ini mencakup tiga komponen utama:

- 1) Pelatihan Kesadaran Disiplin: Bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pegawai tentang pentingnya disiplin kerja dan dampaknya terhadap kinerja organisasi.
- 2) Workshop Pelayanan Prima: Fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, empati, dan pemecahan masalah dalam konteks pelayanan publik.
- 3) Pelatihan Teknologi Informasi: Dirancang untuk meningkatkan kemampuan staf administrasi dalam menggunakan aplikasi dan sistem informasi yang relevan dengan tugas mereka.

Mondy dan Noe (2005:210) menekankan bahwa "Program pelatihan yang efektif harus didasarkan pada analisis kebutuhan yang cermat dan disesuaikan dengan konteks organisasi." Oleh karena itu, rancangan P3K ini mempertimbangkan karakteristik khusus dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas Pendidikan Paluta.

Implementasi P3K diharapkan dapat meningkatkan disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Paluta. Namun, sebagaimana dikemukakan oleh Masliza dan Norashikin (2021:55), "Keberhasilan program pelatihan tidak hanya ditentukan oleh kualitas materi dan metode pelatihan, tetapi juga oleh komitmen manajemen dalam menindaklanjuti hasil pelatihan."

Dengan demikian, diperlukan evaluasi berkelanjutan dan dukungan dari seluruh elemen organisasi untuk memastikan efektivitas Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) dalam mencapai tujuan yang diharapkan.



Gambar 1. Wawancara dengan kepala bidang ketenagaan, kepala bidang ketenagaan, kepala bidang keuangan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengembangan Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) di Lingkungan Dinas Pendidikan Paluta, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tingkat disiplin kerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta masih belum optimal. Indikator utama yang menunjukkan hal ini adalah tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran yang relatif tinggi, serta kurangnya kepatuhan terhadap peraturan kerja. Temuan ini mengindikasikan perlunya intervensi sistematis untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen pegawai terhadap disiplin kerja.
- b. Kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Paluta masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat, terutama dalam aspek responsiveness dan reliability. Lambannya proses administrasi dan kurangnya kejelasan informasi menjadi keluhan utama pengguna layanan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan prima.
- c. Kinerja staf administrasi di Dinas Pendidikan Paluta menunjukkan variasi, dengan kelemahan utama pada aspek inisiatif dan kemampuan kerja sama. Penguasaan teknologi informasi yang belum merata di kalangan staf administrasi menjadi salah satu faktor penghambat peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja.
- d. Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) yang dirancang berdasarkan temuan penelitian mencakup tiga komponen utama: Pelatihan Kesadaran Disiplin, Workshop

Pelayanan Prima, dan Pelatihan Teknologi Informasi. Program ini diharapkan dapat menjadi solusi terintegrasi untuk meningkatkan disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Paluta.

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikembangkan beberapa pokok pikiran baru sebagai esensi dari temuan penelitian:

- a. Pengembangan budaya disiplin kerja perlu diintegrasikan dengan sistem reward and punishment yang transparan dan konsisten untuk memotivasi perubahan perilaku pegawai secara berkelanjutan.
- b. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya membutuhkan pelatihan teknis, tetapi juga pengembangan soft skills seperti empati dan kemampuan komunikasi yang efektif dalam konteks pelayanan publik.
- c. Transformasi digital dalam administrasi perkantoran perlu diimbangi dengan program peningkatan kompetensi digital yang berkelanjutan bagi seluruh pegawai, tidak terbatas pada staf administrasi.
- d. Efektivitas Program Pelatihan Kedisiplinan Kerja (P3K) sangat bergantung pada komitmen dan keterlibatan aktif dari seluruh level manajemen di Dinas Pendidikan Paluta, serta integrasi program ini ke dalam sistem manajemen kinerja yang lebih luas.
- e. Pendekatan holistik yang menggabungkan aspek disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan peningkatan kinerja dalam satu program pelatihan terintegrasi dapat menjadi model inovatif dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor publik.

Kesimpulan dan pokok pikiran baru ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di lingkungan Dinas Pendidikan Paluta, serta menjadi referensi bagi pengembangan program serupa di instansi pemerintah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Masliza, M., & Norashikin, H. (2021). Pengaruh pelatihan terhadap disiplin kerja pegawai di kantor Dinas Pendidikan. *Jurnal Riset Pendidikan Pancasila*, 3(1), 45–58.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Human resource management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Syahrudin, S., & Fauzi, A. (2020). Analisis kinerja staf administrasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Paluta. *Jurnal Riset Pendidikan Pancasila*, 2(2), 78–92.