

ABSTRAK

Tuti Nuryanti, 1218010233: “Persepsi Pegawai Terhadap Kedisiplinan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Tinggi Agama Bandung”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya pegawai yang menunjukkan perilaku kurang disiplin, seperti keterlambatan atau tidak mematuhi peraturan yang ditetapkan. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak serta-merta mencoreng citra Pengadilan Tinggi Agama Bandung secara keseluruhan, yang secara umum tetap berupaya menjaga profesionalisme dan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pegawai terhadap kedisiplinan kerja serta peran pimpinan dalam menjaga dan meningkatkan budaya kerja disiplin di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas kabag kepegawaian, kabag umum dan tu, petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menunjukkan sikap positif terhadap kedisiplinan, meskipun masih terdapat kendala seperti faktor usia, penggunaan aplikasi absensi digital, serta kondisi kerja tertentu seperti menjelang hari libur. Pimpinan memiliki peran strategis dalam mendorong kedisiplinan melalui pembinaan rutin, komunikasi persuasif, serta penerapan sistem penghargaan dan sanksi. Selain itu, kondisi lingkungan kerja yang tertata dengan baik dan mendukung, serta komunikasi internal yang efektif juga menjadi faktor penting dalam menjaga kedisiplinan pegawai. Di sisi lain, kualitas pelayanan publik dinilai cukup baik oleh masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan seperti jumlah petugas yang belum memadai dan variasi sikap petugas terhadap pengunjung.

Kata Kunci: Kedisiplinan Pegawai, Pelayanan Publik