



**UPAYA MEMBANGUN DISIPLIN KERJA APARATUR
PEMERINTAH DALAM PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI KECAMATAN NGALIYAN KOTA
SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Oleh
Gesti Aprilia Kusuma Wardani
NIM 3301412090

**JURUSAN POLITIK DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2016**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

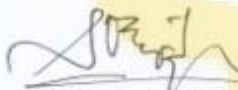
Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke Sidang

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Unnes pada:


Hari : Selasa
Tanggal : 24 MEI 2016

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

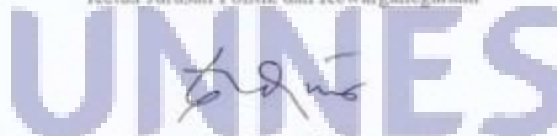

Drs. Sunarto, S.H., M.Si.
NIP. 196306121986011002

Dosen Pembimbing II


Noorochmat Isdaryanto, S.S., M.Si.
NIP. 197112042010121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan


Drs. Tijan, M.Si.
NIP. 196211201987021001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas

Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : RABU
Tanggal : 1 JUNI 2016

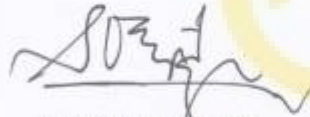
Penguji I



Martien Herna Susanti, S.Sos., M.Si.

NIP.197303312005012001

Penguji II



Drs. Sunarto, S.P., M.Si.

NIP. 196306121986011002

Penguji III



Noorochmat Isdaryanto, S.S., M.Si.

NIP. 197112042010121001

Mengetahui,

UNDIP
UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
Fakultas Ilmu Sosial



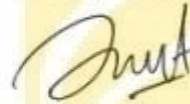
Drs. M. Solehatul Mustofa, M.A.

NIP. 196308021988031001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, Juni 2016



Gesti Aprilia Kusuma Wardani
3301412090



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- “*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri*”(terjemahan Q.S Ar-Ra'd: 11)
- *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S. AL Insyirah: 6)*
- *Ridho Allah bergantung dari ridho orang tua.*
- *Manisnya keberhasilan akan menghapus pahitnya kesabaran, nikmatnya kemenangan akan menghilangkan letihnya perjuangan, menuntaskan pekerjaan dengan baik akan melenyapkan lelahnya jerih payah. (Dr. Aidh Abdullah Al-Qarni).*
- *Allah itu seperti prasangka kita (keep khusnudzon).*

Persembahan:

Dengan mengucapkan bismillah, skripsi ini, penulis persembahkan kepada:

- *Bapak Sugiarto dan Ibu Ermina Sugini, orang tuaku tercinta, terimakasih atas doa dan dukungan yang tiada henti.*
- *Bella Silvi Vera adekku tersayang terimakasih atas semangatnya*
- *Lilik Ozy Prasetyo yang telah mendukung dan memberikan semangat*
- *Saudara-saudaraku terimakasih atas dukungan dan doanya*
- *Teman-teman seperjuangan Hanik, Winda, Ulfah, Atik, Ema terimakasih atas motivasinya.*
- *Teman-teman kos Waru*
- *PPKn Angkatan 2012*
- *Almamaterku yang aku banggakan*

SARI

Aprilia Gesti, K.W. 2016. *Upaya Membangun Disiplin Kerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang*. Skripsi. Jurusan Politik dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang. Drs. Sunarto, S.H., M.Si., dan Noorochmat Isdaryanto, S.S., M.Si.123hal.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Pegawai Negeri Sipil, Pelayanan Publik

Camat mempunyai peran yang cukup besar untuk mendisiplinkan pegawainya agar para pegawainya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat optimal. Keteladanan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawainya, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya. Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang kedisiplinan di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) upaya yang dilakukan oleh Camat dalam membangun disiplin kerja aparatur Kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat., (2) tindakan yang dilakukan oleh Camat atas pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat, (3) hambatan yang dialami Camat dalam penegakkan disiplin kerja aparatur Kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Fokus penelitian ini adalah (1) Camat Ngaliyan dalam upaya pendisiplinan para pegawainya, (2) Tindakan yang dilakukan Camat atas pelanggaran disiplin pegawainya, (3) Hambatan-hambatan yang terjadi saat mendisiplinkan para pegawainya. Pengumpulan data penelitian ini dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Keabsahan data dengan triangulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Upaya pendisiplinan yang telah dilakukan oleh Camat untuk mendisiplinkan pegawainya yaitu pembinaan kepada pegawai, mengadakan apel pagi, sore dan apel terpusat, melakukan penertiban penyelesaian tugas tepat waktu dan memnuhi sasaran kerja pegawai, pembinaan pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karier dan memberikan kesejahteraan kepada pegawai. Pelayanan di Kecamatan Ngaliyan sudah sesuai dengan SOP (2) pelanggaran disiplin ringan yang terjadi yaitu terlambat, tidak ikut apel dan sanksinya teguran lisan dan Disiplin berat yaitu mangkir selama >46 hari kerja dan sanksinya pemberhentian dengan hormat bukan atas permintaan sendiri sebagai PNS (3) hambatan yaitu sikap mental pegawai, kurangnya fasilitas yang mendukung pendisiplinan terhadap daftar hadir pegawai dan domisili pegawai yang jauh. Dari hasil penelitian diatas, hal yang disarankan peneliti adalah (1) Seharusnya Camat menjadi teladan yang baik bagi pegawainya (2) Pelayanan di Kantor Kecamatan Ngaliyan seharusnya buka tepat waktu sesuai peraturan yang ada. (3) Setiap pegawai seharusnya menerapkan revolusi mental pada dirinya masing-masing

PRAKATA

Segala Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan dalam melaksanakan penelitian maupun penyusunan skripsi dengan judul “Upaya Membangun Disiplin Kerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang”.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang
2. Drs. Moh Solehatul Mustofa, M.A., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang
3. Drs. Tijan, M.Si., selaku Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan
4. Drs. Sunarto, S.H, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Noorochmat Isdaryanto, S.S., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dengan sabar dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Martien Herna Susanti, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
8. Heroe Soekendar S.Sos selaku Camat di Kecamatan Ngaliyan yang telah memberikan informasi serta membantu penulis selama melakukan penelitian.

9. Bapak, Ibu, dan adekku yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Seluruh pihak Kecamatan Ngaliyan yang telah membantu selama proses penelitian ini.
11. Sahabat-sahabatku PPKn 2012 atas semangat dan dukungannya.
12. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang lebih dari Allah SWT. Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, Juni 2016

UNNES Penulis
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
SARI	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Batasan Istilah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teoritis	11
1. Disiplin	11
2. Disiplin Kerja	14
3. Pegawai Negeri Sipil	19
4. Disiplin Pegawai Negeri Sipil	26
5. Pelayanan Publik	35
B. Kajian Hasil-hasil Penelitian Relevan	53
C. Kerangka Berfikir.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Latar Penelitian.....	60
B. Fokus Penelitian	61

C. Sumber Data.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data	63
E. Uji Keabsahan Data.....	66
F. Teknik Analisis Data	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	72
1. Gambaran Umum Latar Penelitian.....	72
2. Upaya Camat Dalam Membangun Disiplin Kerja	80
3. Tindakan Camat Atas Pelanggaran Disiplin	93
4. Hambatan Dalam Upaya Pendisiplinan Oleh Camat.....	98
B. Pembahasan.....	101
1. Upaya Camat Dalam Membangun Disiplin Kerja.....	103
2. Tindakan Camat Terhadap Pelanggaran Disiplin.....	109
3. Hambatan Dalam Upaya Pendisiplinan Oleh Camat Ngaliyan.....	112

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	116
B. Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA.....	119
----------------------------	------------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Ngaliyan Februari 2016.....	74
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	59
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	71
Gambar 4.1 Pembinaan oleh Bapak Camat.....	83
Gambar 4.2 Apel Pagi di Kecamatan Ngaliyan	84
Gambar 4.3 Upacara Terpusat di Kecamatan Ngaliyan.....	85
Gambar 4.4 Makan Bersama dan sarasehan Seluruh Pegawai Kecamatan ...	88
Gambar 4.5 Ruang Pelayanan di Kecamatan Ngaliyan	90
Gambar 4.6 Masyarakat Antri Di Ruang Pelayanan Dengan Tertib.....	91
Gambar 4.7 Proses Pelayanan di Kantor Kecamatan Ngaliyan	92
Gambar 4.8 Pegawai Yang Terlambat Saat Upacara.....	94
Gambar 4.9 Pegawai yang tidak tertib saat Upacara.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Penetapan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Penelitian Untuk Kecamatan Ngaliyan
- Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian Untuk Kesbangpol
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol
- Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Kecamatan Ngaliyan
- Lampiran 6 Daftar Nama Informan
- Lampiran 7 Daftar Nama Perangkat (Pegawai) Kecamatan Ngaliyan
- Lampiran 8 Daftar Hadir Pegawai
- Lampiran 9 Contoh Surat Ijin Pegawai Yang Tidak Masuk Kerja
- Lampiran 10 Daftar Hadir Rapat
- Lampiran 11 Pedoman Wawancara
- Lampiran 12 Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan Ngaliyan
- Lampiran 13 Hasil Wawancara
- Lampiran 14 Tata Tertib Ruang Pelayanan Kecamatan Ngaliyan
- Lampiran 15 Alur Pelayanan Permohonan Legalisasi Surat Menyurat
- Lampiran 16 Kode Etik Petugas Pelayanan Umum Kecamatan Ngaliyan
- Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional yang multi dimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah bahkan sampai di tingkat desa. Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, diperlukan aparat pemerintah yang memiliki integritas tinggi untuk berkerja dengan penuh kesadaran sebagai pelayan masyarakat. Salah satu abdi masyarakat adalah Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan UU No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS bahwa dalam rangka mewujudkan PNS yang handal, profesional, dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*). Kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pembangunan selain tergantung pada partisipasi masyarakat, tergantung pula pada disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang bertugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berbagai peraturan perundangan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan supaya pegawai

dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya senantiasa patuh dan taat terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Sebagai Pegawai Negeri Sipil, di samping adanya hak-hak tertentu yang melekat pada kedudukannya, dalam menjalankan tugasnya juga terikat oleh ketentuan disiplin yang di dalamnya memuat berbagai kewajiban, larangan, dan sanksi atau hukuman manakala yang bersangkutan melakukan pelanggaran. Semua itu merupakan bagian dari upaya pembinaan Pegawai Negeri Sipil agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS menjadi landasan untuk mengatur penyusunan aparatur negara yang baik dan benar. Landasan hukum yang terus di sesuaikan dengan situasi dan kondisi PNS pada masa sekarang ini merupakan dasar untuk melaksanakan tugas dan kewajiban mereka serta hal-hal lain yang berhubungan di dalamnya.

Terkait dengan Aparatur Sipil Negara sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, maka salah satu faktor yang dinilai penting adalah mewujudkan aparatur negara yang bersih dan berwibawa adalah masalah kedisiplinan para Pegawai Negeri Sipil dalam menjalankan tugas dan kewajiban pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu.

Di dalam kecamatan terdapat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja melayani masyarakat dengan baik. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan Ngaliyan merupakan salah satu dari 16 kecamatan yang ada di Kota Semarang, peraturan tentang kecamatan lebih ditegaskan dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 18 Tahun 2011 tentang Kecamatan yang menjelaskan bahwa kecamatan merupakan teritorial yang sangat kompleks, berbagai program pembangunan yang ditetapkan Walikota maupun pemerintah operasionalisasinya berada pada tataran kecamatan. Camat berhadapan langsung dengan teritorial dan masyarakatnya. Dinamika masyarakat yang demikian tinggi menimbulkan adanya tuntutan figur Camat yang profesional yang mampu berperan sebagai pejabat publik.

Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/kota. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah kabupaten/kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat. Tugas Camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah, dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan.

Kecamatan Ngaliyan memiliki jumlah pegawai sekitar 23 orang yang dibagi menjadi beberapa jabatan. Perangkat kecamatan Ngaliyan terdiri dari Sekretaris Kecamatan, Sub Bagian ada 3 terdiri atas Sub Bagian Perencanaan Dan Evaluasi, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan,

Seksi – Seksi Kecamatan yang terdiri dari 5 Seksi dan staf-staf. Berdasarkan hasil observasi di Kecamatan Ngaliyan masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin salah satunya terlambat datang ke kantor karena macet, domisili yang jauh dari kantor kecamatan, mangkir karena tidak memenuhi jam kerja sebagai pegawai, tidak mengikuti apel pagi, sore, dan belum bisa menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai SKP (Sasaran Kerja Pegawai).

Camat mempunyai peran yang cukup besar untuk mendisiplinkan pegawainya agar para pegawainya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat optimal untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Keteladanan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawainya, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, disiplin, jujur, dan adil. Faktor penting yang harus diperhatikan adalah kedisiplinan aparat pemerintah sebagai ujung tombak negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selain itu kedisiplinan pegawai merupakan hal penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan. Salah satu tugas Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, untuk mewujudkannya maka setiap pegawai haruslah disiplin dalam bekerja. Jika pegawai tersebut tidak disiplin maka pelayanan pada masyarakat tidak maksimal. Misalkan petugas pelayanan di kecamatan harusnya datang tepat waktu sesuai ketentuan sehingga masyarakat yang akan mengurus kepentingannya tidak harus menunggu lama karena pegawainya yang belum datang. Begitu pula di Kecamatan Ngaliyan yang petugas bagian pelayanan

sering datang terlambat sehingga masyarakat harus menunggu padahal ketentuan untuk jam buka pukul 07.00 WIB. Sehingga ketidakdisiplinan pegawai akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

Dalam penelitian ini akan membahas tentang upaya Camat Ngaliyan dalam mendisiplinkan para pegawainya dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Camat juga harus membina para pegawainya agar melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak kecamatan. Hal ini karena kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan kata lain, kecamatan melalui perijinan skala kecil dan sebagai simpul pelayanan (*front office*) bagi badan/kantor PTSP hal tersebut maksudnya kecamatan merupakan perangkat daerah yang memiliki posisi terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan sebagai tumpuan utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai kecamatan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memuaskan maka setiap pegawai harus disiplin dalam bekerja karena kecamatan mempunyai posisi yang terdepan dalam memberikan pelayanan sehingga membutuhkan pegawai-pegawai yang disiplin. Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dengan mengedepankan judul: **“UPAYA MEMBANGUN DISIPLIN KERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, yang akan di teliti adalah “Upaya Membangun Disiplin Kerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang” maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut,

1. Upaya apakah yang dilakukan oleh Camat dalam membangun disiplin kerja aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat?
2. Tindakan apakah yang dilakukan Camat atas pelanggaran disiplin kerja aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat?
3. Hambatan-hambatan apakah dialami Camat dalam penegakkan disiplin kerja aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Camat dalam membangun disiplin kerja aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan Camat atas pelanggaran disiplin kerja aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami Camat dalam penegakkan disiplin kerja aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoretis dan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini mendeskripsikan upaya pendisiplinan yang dilakukan Camat terhadap pegawainya serta dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk instansi lain dalam mendisiplinkan pegawainya dan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada peneliti lanjutan yang memiliki topik penelitian hampir sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis sebagai sarana untuk menuangkan ide, pikiran, gagasan untuk menambah wawasan dan pihak kecamatan terutama dalam penegakkan disiplin kerja aparatur pemerintahnya dalam pelayanan kepada masyarakat.

E. Batasan Istilah

Untuk menghindari agar tidak terjadi salah pengertian dalam melakukan telaah judul skripsi ini, maka penulis memberikan batasan istilah yang digunakan, yaitu:

1. Disiplin

Disiplin adalah suatu sikap, perbuatan untuk selalu menaati tata tertib. Pada pengertian disiplin juga tersimpul dua faktor yang penting yaitu faktor waktu dan kegiatan atau perbuatan (Panji Anoraga, 2009:46).

Dalam penelitian ini penulis memberi batasan terhadap pengertian disiplin adalah suatu sikap ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan yang telah ditetapkan dan melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab.

2. Disiplin Kerja

Menurut Hadari Nawawi (2006:330) disiplin kerja merupakan kondisi organisasi atau iklim kerja yang sangat penting dalam kepemimpinan untuk mengefektifkan organisasi.

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan terhadap pengertian disiplin kerja adalah suatu kondisi pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi untuk mencapai tujuan suatu organisasi secara maksimal.

3. Pegawai Negeri Sipil

Dalam ketentuan umum UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang dimaksud dengan Pegawai Negeri adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah. Pasal 7 UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara juga menjelaskan tentang

Pegawai Negeri Sipil, yaitu Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat pembina kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.

Dalam penelitian ini penulis memberi batasan terhadap pengertian Pegawai Negeri adalah pegawai pemerintah yang memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam undang-undang yang salah satu tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Dalam ketentuan umum PP No. 53 Tahun 2010 pasal 1 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Dalam skripsi ini penulis memberikan batasan terhadap disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab seorang pegawai yang merupakan Aparatur Negara serta pelaksana pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan serta dalam pelayanan pada masyarakat.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik).

Dalam skripsi ini penulis memberi batasan pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan harus sesuai dengan peraturan yang tujuannya mensejahterakan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoretis

1. Disiplin

a. Pengertian Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri seseorang terhadap peraturan yang berlaku. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara pegawai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar. Di dalam seluruh aspek kehidupan, dimanapun kita berada, dibutuhkan peraturan dan tata tertib yang mengatur dan membatasi setiap gerak dan perilaku. Peraturan-peraturan tersebut tidak ada artinya jika tidak ada komitmen dan sanksi bagi pelanggarnya.

Menurut Simamora (2004:610), disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Sedangkan menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2012:86), mengatakan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk memahami dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sukarno dalam Sutrisno (2012:96), bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku di

organisasi. Disiplin adalah suatu sikap, perbuatan untuk selalu mentaati tata tertib. Pada pengertian disiplin juga tersimpul dua faktor yang penting yaitu faktor waktu dan kegiatan atau perbuatan (Panji Anoraga, 2009:46). Sedangkan menurut Soegeng Prijodarminto (dalam Hadari Nawawi, 2006:331), disiplin merupakan suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan atau ketertiban. Nilai-nilai kepatuhan, ketaatan dan ketertiban itu tercipta dan terbentuk melalui suatu proses. Proses di sini dapat berupa binaan melalui keluarga, pendidikan formal dan pengalaman atau pengenalan dari keteladanan dan lingkungannya.

Secara umum disiplin dapat diartikan bilamana seseorang selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin merupakan sebuah titik awal dari segala kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan sebuah instansi. Penerapan disiplin dalam suatu instansi bertujuan agar semua pegawai yang ada dalam suatu instansi negeri maupun swasta tersebut bersedia dengan sukarela mematuhi serta mentaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa ada paksaan. Dengan demikian, menurut penulis disiplin merupakan praktek secara nyata dari para pegawai terhadap peraturan yang terdapat dalam suatu instansi dan dalam hal ini disiplin tidak hanya

dalam bentuk ketaatan saja melainkan juga tanggung jawab yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah.

b. Indikator-indikator Kedisiplinan

Disiplin yang baik adalah disiplin yang timbul karena adanya kesadaran yang timbul dari diri seseorang, jika seseorang sudah dapat menerapkan disiplin itu pada diri sendiri maka akan dengan mudah untuk menciptakan disiplin secara luas dalam suatu organisasi. Untuk membuat disiplin itu tumbuh dari kesadaran memang tidak mudah, karena belum tentu seseorang itu bisa melaksanakan, maka dari itu penting sekali untuk dapat melatih dirinya sendiri dalam menerapkan disiplin saat melaksanakan tugas atau pekerjaan. Disiplin kerja yang baik dari seseorang atau pegawai negeri akan tercermin dalam:

- a. Pegawai mentaati ketentuan jam masuk dan keluar kantor.
- b. Pegawai mentaati peraturan dalam berpakaian pada kerjanya.
- c. Pegawai mentaati ketentuan dalam menggunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati.
- d. Pegawai menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan.
- e. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan semangat yang baik (Priodarminto, 1994:163).

Jadi dapat disimpulkan bahwa apabila seseorang telah memenuhi indikator-indikator tersebut dapat dikatakan disiplin, tetapi

apabila tidak melaksanakan maka seorang pegawai dikatakan tidak disiplin.

2. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin di lingkungan kerja sangat dibutuhkan, karena akan menghambat pencapaian tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, pegawai dengan disiplin kerja yang baik, berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna baik bagi organisasi maupun pegawai itu sendiri. Selain itu, harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah di mengerti, adil bagi seluruh pegawai dan pimpinan.

Disiplin pegawai dalam manajemen sumber daya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kekhilafan dan kesalahan. Oleh karena itu setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya, standar yang harus dipenuhi. Dengan kata lain disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Disiplin kerja merupakan kondisi organisasi atau iklim kerja yang sangat penting dalam kepemimpinan untuk mengefektifkan organisasi (Hadari Nabawi, 2006:330). Sedangkan menurut Keith Davis (dalam Anwar Prabu Mangkunegara, 2013:129) Disiplin kerja diartikan sebagai

pelaksana manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.

Disiplin kerja menurut penulis dalam penelitian ini bahwa suatu kondisi pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi untuk mencapai tujuan suatu instansi secara maksimal. Adapun indikator dari disiplin sebagai sikap mental adalah kepatuhan pegawai pada jam kerja, kepatuhan pegawai pada perintah atasan, serta taat pada tata tertib yang berlaku.

b. Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin kerja, yaitu disiplin modern, disiplin dengan tradisi dan disiplin bertujuan. (Anwar Prabu Mangkunegara, 2013:130).

1) Pendekatan disiplin modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman.

2) Pendekatan disiplin dengan tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman.

3) Pendekatan disiplin bertujuan

Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai, disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap

perbuatannya dan disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi. Tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, sulit instansi untuk mewujudkan tujuannya. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2005:194) pada dasarnya banyak indikator tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, di antaranya :

- 1) Tujuan dan kemampuan
- 2) Teladan pimpinan
- 3) Balas jasa
- 4) Keadilan
- 5) Waskat
- 6) Sanksi hukuman
- 7) Ketegasan
- 8) Hubungan kemanusiaan

d. Macam-macam Disiplin Kerja

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Menurut Oteng Sutrisno dalam Barnawi dan Arifin (2014:113)

disiplin kerja dapat dibagi dua, yaitu:

1) Disiplin Positif

Disiplin positif merupakan suatu sikap dan iklim organisasi kantor yang setiap anggotanya mematuhi peraturan-peraturan organisasi

kantor atas kemauannya sendiri. Mereka patuh pada tata tertib tersebut karena mereka memahami, meyakini, dan mendukungnya.

2) Disiplin Negatif

Disiplin negatif adalah suatu keadaan disiplin yang menggunakan hukuman atau ancaman untuk membuat orang-orang mematuhi perintah dan mengikuti peraturan hukuman.

Sedangkan menurut Moenir (2001: 95) membedakan 2 (dua) jenis disiplin kerja yang sangat dominan, kedua disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja. Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Sedangkan disiplin dalam hal kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Disiplin dalam hal waktu dan kerja dicerminkan oleh faktor yang sekaligus menjadi indikator pada variabel disiplin kerja yaitu:

a) Ketepatan waktu

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib, dan teratur.

b) Tanggung jawab yang tinggi

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja.

c) Ketaatan terhadap aturan kantor

Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin bila tidak masuk kantor.

e. Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja

Pelaksanaan sanksi terhadap pelanggar disiplin dengan memberikan peringatan, harus segera, konsisten, dan impersonal (Anwar Prabu Mangkunegara, 2006:131):

1) Pemberian peringatan

Pegawai yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga.

2) Pemberian sanksi harus segera

Pegawai yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku.

3) Pemberian sanksi harus konsisten

Pemberian sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin harus konsisten.

4) Pemberian sanksi harus impersonal

Pemberian sanksi pelanggaran disiplin harus tidak membedakan pegawai, tua muda, pria wanita tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku.

f. Disiplin Kerja Aparatur Kecamatan

Disiplin kerja dalam aparat pemerintah merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya dalam

melakukan pelayanan pada masyarakat. Disiplin kerja aparatur kecamatan meliputi:

- a. Disiplin pada jam kerja
- b. Disiplin pada aturan-aturan yang berlaku
- c. Disiplin pada penggunaan pakaian seragam
- d. Disiplin pada pelaksanaan tugas
- e. Disiplin dalam memberikan pelayanan pada masyarakat

3. Pegawai Negeri Sipil

a. Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Dalam rangka mewujudkan PNS yang handal, profesional, dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*), maka PNS sebagai aparatur negara dituntut untuk setia kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah, bersikap disiplin, jujur, adil, transparan, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas (Eko Handoyo dkk, 2010:213). Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang diharapkan setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945 negara, dan pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan. Pegawai negeri adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau

diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundangan dan digaji menurut peraturan perundangan yang berlaku (Lembaga Administrasi Negara RI:183).

Untuk menjamin terselenggaranya tugas-tugas umum pemerintahan dalam rangka usaha mewujudkan masyarakat adil dan makmur material spiritual, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur negara yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945, bersih, berwibawa, bermutu tinggi, serta sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai Negeri Sipil yang telah menunjukkan kesetiaan atau berjasa terhadap negara atau telah menunjukkan prestasi kerja yang baik dapat diberikan penghargaan. Penghargaan tersebut dapat berupa tanda jasa, kenaikan pangkat istimewa, atau bentuk penghargaan lainnya.

Definisi Pegawai Negeri Sipil menurut Kranenburg (dalam Hartini, 2008:31) adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden, dan sebagainya. Logemann (dalam Hartini, 2008:31) dengan menggunakan kriteria yang bersifat materiil mencermati hubungan antara negara dengan Pegawai Negeri dengan memberikan pengertian Pegawai Negeri sebagai tiap pejabat yang mempunyai hubungan dinas dengan negara.

Dalam ketentuan umum UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang dimaksud dengan Pegawai Negeri adalah warga

negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pasal 7 UU No. 5 tahun 2014 juga menjelaskan tentang Pegawai Negeri Sipil, yaitu Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.

Menurut penulis Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu pegawai pemerintah yang memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang-undang yang salah satu tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kedudukan Pegawai Negeri Sipil

Dalam pasal 6 UU No.5 tahun 2014, kedudukan Pegawai Negeri Sipil adalah sebagai Aparatur Sipil Negara. Sebagai unsur Aparatur Sipil Negara, Pegawai Negeri Sipil bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, dan adil dalam penyelenggaraan tugas negara dan pemerintahan. Hartini (2008:38) menjelaskan peranan penting Pegawai Negeri Sipil karena Pegawai Negeri Sipil merupakan unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan negara.

Tujuan nasional negara kita adalah seperti yang telah tertuang dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan

kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Marbun dan Mahfud, 2000:98). Kelancaran pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan nasional terutama sekali tergantung pada kesempurnaan aparatur negara yang pada pokoknya tergantung juga dari kesempurnaan Pegawai Negeri Sipil. Kesetiaan dan ketaatan penuh tersebut mengandung pengertian, bahwa pegawai negeri berada sepenuhnya di bawah pimpinan pemerintah, perlu ditegaskan untuk menjamin kesatuan pimpinan dan garis pimpinan yang jelas dan tegas (Lembaga Administrasi Negara RI:185).

Pemerintahan melaksanakan pembinaan manajemen Pegawai Negeri Sipil daerah dalam suatu kesatuan penyelenggaraan manajemen Pegawai Negeri Sipil secara nasional. Kegiatan manajemen itu meliputi penetapan formasi, pengadaan, pengangkatan, pemindahan, pemberhentian, penetapan pensiun, gaji, tunjangan, kesejahteraan, hak, dan kewajiban kedudukan hukum, pengembangan kompetensi, dan pengendalian jumlah (Siswanto Sunarno, 2008:76).

Dalam konteks hukum publik, Pegawai Negeri Sipil bertugas membantu presiden sebagai kepala pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan, tugas melaksanakan peraturan perundang-undangan, dalam arti kata wajib mengusahakan agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh masyarakat (Hartini, 2008:39). Pegawai Negeri Sipil harus netral dari pengaruh semua

golongan dan partai serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjamin netralitas Pegawai Negeri Sipil, maka Pegawai Negeri Sipil dilarang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik.

c. Kewajiban dan Hak Pegawai Negeri Sipil

Menurut Poespoprodjo (dalam Eko Handoyo dkk., 2010:12) mengartikan kewajiban sebagai keharusan moral untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu. Hak bisa bersifat absolut dan juga dapat bersifat relatif (Eko Handoyo dkk., 2010:12). Adapun kewajiban Pegawai Negeri Sipil menurut Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, ditentukan bahwa setiap PNS wajib:

- 1) Mengucap sumpah/janji PNS
- 2) Mengucapkan sumpah/janji jabatan
- 3) Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah.
- 4) Menaati segala ketentuan peraturan perundang-undangan
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada PNS dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab
- 6) Menjunjung tinggi kehormatan negara, Pemerintah, dan martabat PNS
- 7) Mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan sendiri, seseorang, dan /atau golongan
- 8) Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan
- 9) Bekerja dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kepentingan negara
- 10) Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara atau Pemerintah terutama di bidang keamanan, keuangan dan materiil
- 11) Masuk kerja dan menaati jam kerja

- 12) Mencapai sasaran kerja pegawai yang ditetapkan
- 13) Menggunakan dan memelihara barang- barang milik negara dengan sebaik-baiknya
- 14) Memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat
- 15) Membimbing bawahan dalam melaksanakan tugas
- 16) Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan karier
- 17) Menaati peraturan kedinasan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Hak dan kewajiban pegawai plat merah dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara diatur dalam pasal 21 dan 23. Dalam UU ASN kewajiban PNS dan PPPK sama akan tetapi masalah hak berbeda. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan (UU No 5 Tahun 2014 pasal 1 (4) tentang ASN). Hak PNS diatur dalam pasal 21 dan hak PPPK diatur dalam pasal 22. Perbedaannya, PPPK tidak mempunyai hak jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

Aparatur Sipil Negara terdiri dari PNS dan PPPK yang memiliki hak dan kewajiban. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 23 mengatur tentang kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu:

- 1) Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
- 2) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- 3) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
- 4) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;

- 6) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
- 7) Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 8) Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014

tentang Aparatur Sipil Negara pasal 21 hak PNS yaitu:

- 1) Gaji, tunjangan, dan fasilitas;
- 2) Cuti
- 3) Jaminan pensiun dan jaminan hari tua;
- 4) Perlindungan; dan
- 5) Pengembangan kompetensi.

d. Larangan bagi Pegawai Negeri Sipil

Mengenai larangan bagi Pegawai Negeri Sipil diatur dalam pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, yaitu:

- 1) Menyalahgunakan wewenang,
- 2) Menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain.
- 3) Tanpa ijin Pemerintah menjadi pegawai atau bekerja untuk negara lain dan/atau lembaga atau organisasi internasional.
- 4) Bekerja pada perusahaan asing, konsultan asing, atau lembaga swadaya masyarakat asing.
- 5) Memiliki, menjual, membeli, menggadaikan, menyewakan, atau meminjamkan barang-barang bergerak atau tidak bergerak, dokumen atau surat berharga milik negara secara tidak sah.
- 6) Melakukan kegiatan bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain didalam maupun diluar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara,

- 7) Memberi atau menyanggupi akan memberi sesuatu kepada siapapun baik secara langsung maupun tdk langsung dan dengan dalih apapun untuk diangkat dalam jabatan.
- 8) Menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya.
- 9) Bertindak sewenang-wenang terhadap bawahnya,
- 10) Melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak yang dilayani.
- 11) Menghalangi berjalannya tugas kedinasan.
- 12) Memberikan dukungan kepada calon presiden/wakil presiden, DPR, DPD atau DPRD.
- 13) Memberikan dukungan ke pada calon presiden/wakil presiden.
- 14) Memberikan dukungan ke pada calon anggota DPRD atau calon kepala daerah dengan cara memberikan surat dukungan disertai fotocopy KTP atau surat keterangan Tanda Penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
- 15) Memberikan dukungan kepada calon kepala daerah/ wakil kepala daerah dengan cara:
 - a. Terlibat dalam kegiatan kampanye untuk mendukung calon kepala daerah/wakil kepala daerah;
 - b. Menggunakan fasilitas yang terkait dengan jabatan dalam kegiatan kampanye;
 - c. Membuat keputusan dan/atau tindakan yang menguntungkan atau merugikan salah satu pasangan calon selama masa kampanye; dan/atau
 - d. Mengadakan kegiatan yang mengarah kepada keberpihakan terhadap pasangan calon yang menjadi peserta pemilu sebelum, selama, dan sesudah masa kampanye meliputi pertemuan, ajakan, himbuan, seruan, atau pemberian barang kepada PNS dalam lingkungan unit kerjanya, anggota keluarga, dan masyarakat.

4. Disiplin Pegawai Negeri Sipil

a. Ketentuan Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Pegawai adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau perusahaan dan sebagainya. Kepegawaian adalah sifat-sifat mengenai pegawai yakni segala sesuatu yang mengenai pegawai. Sumber daya

manusia yang disebut disini salah satunya adalah Pegawai Negeri Sipil, yaitu Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang, disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas lainnya. Pegawai Negeri Sipil memiliki kedudukan yang sangat penting dan menentukan, di karenakan Pegawai Negeri Sipil adalah Aparatur Negara, Abdi Negara dan Abdi Masyarakat serta pelaksana pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai usaha mewujudkan tujuan nasional. Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional tergantung dari kemampuan Aparatur Negara dan kesempurnaan Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 pasal 1 bahwa Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Pelanggaran disiplin adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan PNS yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan ketentuan disiplin PNS, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja.

Menurut penulis disiplin kerja PNS suatu kondisi atau sikap hormat PNS yang ada pada dirinya terhadap peraturan dan ketepatan organisasi

dimana dia bekerja terutama dalam pelayanan kepada masyarakat yang harus dilakukan dengan sepenuh hati dan tanggung jawab.

b. Dasar Hukum Pelaksanaan Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Dalam rangka mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang handal, profesional dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintahan diperlukan adanya suatu regulasi atau aturan yang memuat pokok-pokok kewajiban, larangan dan sanksi yang apabila kewajiban tersebut tidak ditaati dan atau larangan tidak dihindari. Adapun yang menjadi dasar-dasar hukum pelaksanaan disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 yang tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Dasar hukum pelaksanaan disiplin Pegawai Negeri tersebut, diharapkan memberikan dukungan atau dorongan agar supaya Pegawai Negeri Sipil bisa melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Namun dasar hukum ini dirasa kurang tanpa didukung oleh sikap dan mental dari para pegawai itu sendiri, oleh karena itu diperlukan adanya pembinaan oleh para Pegawai Negeri Sipil.

c. Sanksi dalam Pelanggaran Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil yang tidak melakukan kewajiban dan melakukan perbuatan yang dilarang sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, dianggap telah melakukan pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil. Bagi pegawai yang

melanggar aturan disiplin tersebut, tentu saja harus mendapatkan sanksi atau biasa disebut dengan hukuman disiplin. Tujuan hukuman disiplin adalah untuk memperbaiki dan mendidik Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran disiplin.

Adapun pengertian pelanggaran disiplin berdasarkan Pasal 1 ayat (3) PP No. 53 Tahun 2010 adalah: setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan Pegawai Negeri Sipil yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan ketentuan disiplin Pegawai Negeri Sipil, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja, yang dimaksud dengan ucapan adalah setiap kata-kata yang diucapkan dihadapan atau dapat didengar oleh orang lain seperti dalam rapat, ceramah, diskusi, melalui telepon, radio, televisi, rekaman, atau alat komunikasi lainnya. Sedangkan tulisan merupakan pernyataan pikiran dan atau perasaan secara tertulis baik dalam bentuk tulisan maupun dalam bentuk gambar, karikatur, coretan dan lain-lain yang serupa dengan itu. Dan perbuatan adalah setiap tingkah laku, sikap, atau tindakan.

Menurut pasal 1 ayat (4) dari PP Nomor 53 Tahun 2010, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan hukuman disiplin adalah “hukuman yang dijatuhkan kepada Pegawai Negeri Sipil karena melanggar Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil”. Selanjutnya pada pasal 7 PP No. 53 Tahun 2010 disebutkan pula mengenai tingkat dan jenis hukuman disiplin Pegawai Negeri Sipil yang mana terdiri dari tiga tingkatan yaitu:

1. Tingkat hukuman disiplin terdiri dari :
 - a) Hukuman disiplin ringan
 - b) Hukuman disiplin sedang, dan
 - c) Hukuman disiplin berat
2. Jenis hukuman disiplin ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari
 - a) Teguran lisan
 - b) Teguran tertulis, dan
 - c) Pernyataan tidak puas secara tertulis
3. Jenis hukuman disiplin sedang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari :
 - a) Penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun
 - b) Penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun
 - c) Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun
4. Jenis hukuman disiplin berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri dari :
 - a) Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun
 - b) Pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah
 - c) Pembebasan dari jabatan
 - d) Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS
 - e) Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS

d. Pejabat yang Mempunyai Wewenang Menghukum

Pemberian hukuman disiplin Pegawai Negeri Sipil dilakukan oleh pejabat yang berwenang. Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin. Sebagaimana diatur dalam Pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010. Pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin adalah sebagai berikut:

- 1) Presiden, untuk jenis hukuman disiplin:
 - a. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil bagi Pegawai Negeri Sipil

yang berpangkat Pembina Utama Muda golongan ruang IV/c ke atas.

b. Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil bagi Pegawai Negeri Sipil yang berpangkat Pembina Utama Muda golongan ruang IV/c ke atas.

c. Pembebasan dari jabatan bagi Pegawai Negeri Sipil yang memangku jabatan struktural eselon I, atau jabatan lain yang berwenang pengangkatan dan pemberhentian berada di tangan Presiden.

2) Pejabat Pembina Kepegawaian Pusat, bagi Pegawai Negeri Sipil Pusat di lingkungannya masing-masing dan untuk Pegawai pada Pelaksana BPK adalah Sekretaris Jenderal, kecuali jenis hukuman disiplin:

a. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil dan pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil yang berpangkat Pembina Utama Muda golongan ruang IV/c ke atas.

b. Pembebasan dari jabatan struktural eselon I atau jabatan lain yang berwenang pengangkatan serta pemberhentian berada di tangan Presiden

3) Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Provinsi, untuk semua Pegawai Negeri Sipil Daerah di lingkungan masing-masing, kecuali jenis hukuman disiplin:

a. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil dan pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil yang berpangkat Pembina Utama Muda golongan ruang IV/c ke atas.

b. Pembebasan dari jabatan struktural eselon I atau jabatan lain yang wewenang pengangkatan serta pemberhentiannya berada di tangan Presiden.

4) Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota, untuk semua Pegawai Negeri Sipil Daerah di lingkungan masing-masing, kecuali untuk hukuman disiplin berupa, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil dan pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil yang berpangkat Pembina Utama Muda golongan ruang IV/c ke atas, atau Pegawai Negeri Sipil Daerah yang menduduki jabatan yang wewenang pengangkatan dan pemberhentiannya berada di tangan Presiden.

5) Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri, bagi Pegawai Negeri Sipil Republik Indonesia yang dipekerjakan

pada perwakilan RI di luar negeri, diperbantukan atau dipekerjakan pada Negara Sahabat atau sedang menjalankan tugas belajar di luar negeri, sepanjang mengenai jenis hukuman disiplin berupa:

- a. Teguran lisan
- b. Teguran tertulis
- c. Pernyataan tidak puas secara tertulis
- d. Pembebasan dari jabatan

e. Sistem Pembinaan terhadap PNS

Pembinaan merupakan proses, cara, atau perbuatan membina atau membangun dari sesuatu dan dalam kondisi tertentu menjadi suatu keadaan yang lebih baik dari sebelumnya yang mengarah kepada adanya peningkatan, perbaikan, pembaharuan maupun penyempurnaan (Harsono, 2011:122). Dalam kegiatan pembinaan terdapat dua kelompok yang terlibat di dalamnya, yaitu:

a) Kelompok pembina

Kelompok pembina adalah seorang dan/atau seseorang/pejabat yang karena jabatannya ia disertai tugas untuk melakukan pembinaan terhadap PNS.

b) Kelompok yang dibina

Kelompok yang dibina adalah seseorang atau sekelompok orang yang berkesempatan untuk memperoleh peningkatan di bidang

pengetahuan, ketrampilan maupun pengalaman tertentu dari pimpinannya yang melakukan pembinaan.

Pembinaan PNS adalah proses membina, membangun, meningkatkan, mengembangkan PNS dengan berbagai macam cara, misalnya peningkatan dan pengembangan pengetahuan dan ketrampilan yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan baik di lingkungan maupun di luar lingkungan PNS, melalui lembaga pendidikan di dalam maupun di luar negeri, serta berbagai bentuk pelatihan dan pembekalan lainnya sepanjang kegiatan tersebut dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalisme PNS. Sedangkan jenjang pembinaan dan pengalaman dalam penugasan diarahkan agar lebih memantapkan kemampuan dan prestasi kerjanya (Harsono, 2011:123).

Sesuai dengan tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan dari aparatur pemerintah, maka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing, PNS harus diberi pembinaan guna meningkatkan kemampuan profesionalisme PNS, untuk menangani hal ini diperlukan adanya lembaga pendidikan tinggi kedinasan yang mendidik berbagai bidang ketrampilan dan keilmuan yang didukung oleh pendanaan, kurikulum dan sumber daya yang memadai serta peralatan yang mutakhir dalam memberikan pembinaan. Adapun tujuan dari pembinaan terhadap PNS adalah untuk:

- a) Membina karakter/watak, memelihara rasa persatuan dan kesatuan secara kekeluargaan guna mewujudkan kerjasama dan semangat

pengabdian kepada masyarakat serta meningkatkan kemampuan dan keteladanan PNS;

b) Mendorong etos kerja PNS untuk mewujudkan PNS yang bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat;

c) Menumbuhkan dan meningkatkan semangat, kesadaran, dan wawasan kebangsaan PNS sehingga dapat menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

(Harsono, 2011:124).

5. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Menurut B. Libois (dalam Haryatmoko, 2011:13) pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Ahli J. S. Bowman (dalam Haryatmoko, 2011:14) menyebutkan

pengertian pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (L. P. Sinambela.,dkk,2010:5).

Agus Dwiyanto (2010:22) berpendapat bahwa pelayanan publik mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah dan negara, dan komitmen nasional. Sedangkan Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong, 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ini penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan diadakannya undang-undang pelayanan publik antara lain demi terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya.

b. Asas-asas Pelayanan Publik

Pengertian asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik (UU No 25 Tahun 2009 pasal 4). Pelayanan publik segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

1) Kepentingan umum

Kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu.

2) Kepastian hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

5) Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.

6) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat tersebut.

8) Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.

9) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan perundang-undangan.

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

11) Rentan

Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.

12) Ketepatan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

13) Kecepatan, kemudahan, dan kejangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (dalam L.P. Sinambela.,dkk,2010:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

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

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara rinci Master (dalam L.P. Sinambela.,dkk,2010:7) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan kualitas, antara lain:

- 1) Ketiadaan komitmen dari manajemen;
- 2) Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
- 3) Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
- 4) Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
- 5) Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Selanjutnya Fitzsimmons (dalam L.P. Sinambela.,dkk,2010:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu, *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang

ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani dengan cepat; *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan.

Menurut Nugroho (dalam Sinamo, 2015:80) menjelaskan secara lengkap 10 kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan penerima pelayanan publik yakni:

- a. *Credibility*; dapat dipercaya dan jujur.
- b. *Security*; bebas dari bahaya dan keraguan.
- c. *Accessibility*; mudah dihubungi dan didatangi.
- d. *Communications*; mendengarkan penerima pelayanan dan dapat memberikan informasi yang jelas.
- e. *Understanding the customer*; kemampuan memahami dan menangani kebutuhan penerima pelayanan publik.
- f. *Tangibles*; penampilan fisik, peralatan, pegawai dan alat-alat.
- g. *Reliability*; kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan dapat diandalkan.
- h. *Responsiveness*; kesediaan dan kemampuan membantu dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap.
- i. *Competence*; memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa.
- j. Sopan, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (Nomensen Sinamo, 2015:82). Penerapan standar

pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar pelayanan perlu mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan.

Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik (Agus Dwiyanto, 2010:36).

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Indikator dari Standar Pelayanan Minimal adalah tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan/atau manfaat pelayanan.

Standar juga harus mengatur secara proposional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan. Standar transparansi juga harus mengatur pemberian informasi tentang biaya dan

waktu yang diperlukan bagi warga pengguna untuk mendapatkan pelayanan publik. Standar proses juga harus mengatur tentang kesamaan perlakuan warga dalam penyelenggaraan layanan publik. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar Pelayanan Minimal adalah tolok ukur kinerja pelayanan pemerintahan dalam negeri yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/Kota (Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal).

Menurut Nomensen Sinamo (2015:83) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN (L.P. Sinambela.,dkk, 2010:8). Variabel dimaksud adalah

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani;
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- 5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;

- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat di implementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton (dalam L.P. Sinambela.,dkk,2010:7) terletak pada kesungguhan empat sikap “P” yaitu:

- 1) *Passionate* (gairah)

Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain.

- 2) *Progressive* (progresif)

Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi.

3) *Proactive* (proaktif)

Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita, untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat.

4) *Positive* (positif)

Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi ini, berlaku positif itu sangat menarik.

Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

1) Bagaimana memandang diri sendiri

Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang.

2) Bagaimana memandang orang lain

Mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

3) Bagaimana memandang pekerjaan

Menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya sendiri, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna

terhadap pekerjaannya. Mendapat kesenangan dari tugas yang sebenarnya biasa saja.

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian pelayanan yang bermutu/berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Disisi lain, pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

e. Jenis-jenis Pelayanan yang ada di Kecamatan

Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang Camat. Wilayah kecamatan terdiri atas beberapa desa atau kelurahan.

Di Kota Semarang terdapat 16 kecamatan salah satunya Kecamatan Ngaliyan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Kota Semarang Nomor 18 Tahun 2011 tentang kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan kata lain, kecamatan melalui perijinan skala kecil dan sebagai simpul pelayanan (*front office*) bagi badan/kantor PTSP setelah adanya koordinasi dan kesepahaman antara badan/kantor PTSP dengan kecamatan yang menyatakan bahwa kecamatan tersebut menjadi simpul pelayanan (*front office*) badan/kantor PTSP. Pengertian pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) adalah penyelenggara pelayanan publik kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan salam satu tempat. Dalam arti cukup melalui 1 (satu) meja atau pelayanan, sehingga dengan sistem ini warga masyarakat cukup berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di Kecamatan.

Jenis pelayanan administrasi yang diberikan meliputi pelayanan administrasi perijinan dan non perijinan sesuai skala dan kriteria dari Walikota pada Camat, sehingga dapat mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Berdasarkan UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan jenis-jenis pelayanan yang ada di kecamatan yaitu:

- a. Kartu Tanda Penduduk/ E-KTP
- b. Surat Keterangan Pindah

- c. Surat Keterangan Pindah Datang
 - d. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri
 - e. Surat Keterangan Pindah Dari Luar Negeri
 - f. Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara
 - g. Keretangan Tinggal Sementara
 - h. Kartu Keluarga
 - i. Akta Kelahiran
 - j. Akta Perkawinan
 - k. Pembatalan Akta Perkawinan
 - l. Akta Perceraian
 - m. Pembatalan Akta Perceraian
 - n. Akta Pengakuan Anak
 - o. Akta Pengesahan Anak
 - p. Akta Pengangkatan Anak
 - q. Akta Kematian
 - r. Ganti Nama
 - s. Perubahan Status WNI ke WNA
- f. Tugas Camat**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Kecamatan mengatakan kecamatan merupakan teritorial yang sangat kompleks, berbagai program pembangunan yang ditetapkan Walikota maupun pemerintah operasionalisasinya berada pada tataran kecamatan. Camat berhadapan langsung dengan teritorial dan

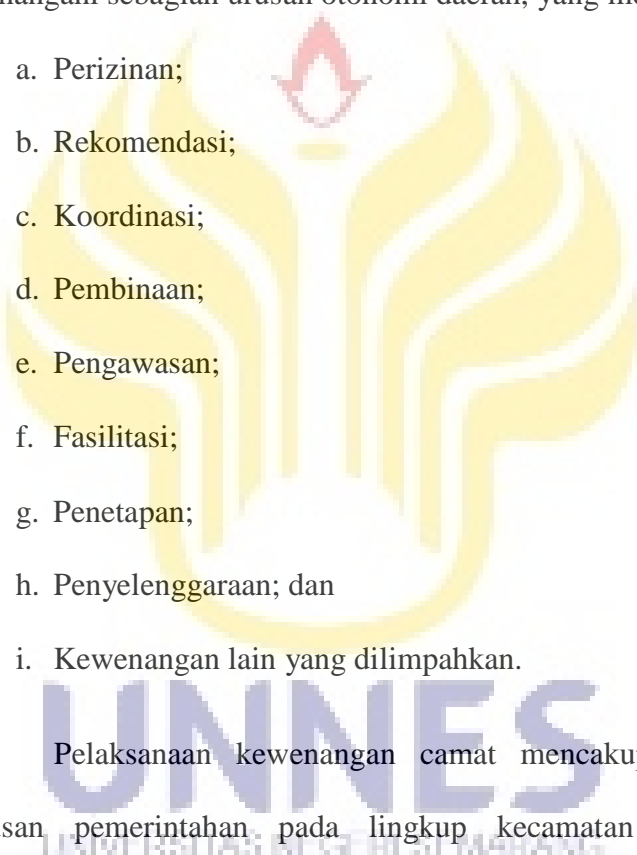
masyarakatnya. Dinamika masyarakat yang demikian tinggi menimbulkan adanya tuntutan figur camat yang profesional yang mampu berperan sebagai pejabat publik. Penetapan Camat sebagai perpanjangan tangan dari Walikota harus diimbangi dengan proses pemilihan yang mengedepankan kualitas. Bukan karena orang itu kenal dekat dengan Walikota yang menjabat sehingga dipilih tidak sesuai dengan kualitasnya. Mekanisme uji kelayakan dan kepatutan adalah salah satu instrumen untuk memperoleh camat yang berkualitas.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 18 Tahun 2011 tentang kecamatan, camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan; dan

g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.

Camat juga mempunyai tugas lain yaitu melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

- 
- a. Perizinan;
 - b. Rekomendasi;
 - c. Koordinasi;
 - d. Pembinaan;
 - e. Pengawasan;
 - f. Fasilitasi;
 - g. Penetapan;
 - h. Penyelenggaraan; dan
 - i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Pelaksanaan kewenangan camat mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelimpahan sebagai wewenang Walikota kepada Camat dilakukan berdasarkan kriteria eksternalisasi dan efisiensi, serta akuntabilitas.

Eksternalisasi adalah kriteria pelimpahan urusan pemerintahan dengan memperhatikan dampak yang timbul sebagai akibat dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan. Apabila dampak yang

ditimbulkan bersifat internal kecamatan, maka urusan pemerintahan tersebut menjadi kewenangan Camat.

Efisiensi adalah kriteria pelimpahan urusan pemerintahan dengan memperhatikan daya guna tertinggi yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan suatu urusan pemerintahan dilingkup kecamatan. Apabila urusan pemerintahan lebih berdayaguna ditangani oleh kecamatan, maka urusan tersebut menjadi kewenangan Camat.

Akuntabilitas adalah kriteria pelimpahan urusan pemerintahan dengan memperhatikan kemampuan pemerintah kecamatan dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan penyelenggaraan urusan yang dilimpahkan. Apabila dampak penyelenggaraan urusan yang dilimpahkan tersebut hanya dialami secara lokal dalam satu kecamatan saja, maka pemerintah Kecamatan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengurus pelaksanaan urusan dimaksud. Sedangkan apabila dampak penyelenggaraan urusan dimaksud ternyata dialami oleh lebih dari satu Kecamatan, maka pemerintah kota yang bertanggung jawab untuk mengatur dan mengurus pelaksanaan urusan dimaksud.

B. Kajian Hasil-Hasil Penelitian Yang Relevan

Berdasarkan penelitian terdahulu, Muhammad Fauzunnas (UNNES, 2011) dalam skripsinya yang berjudul *“Penegakkan Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Khusus Tenaga Pendidik Di Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Kudus Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43*

Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian". Penegakan Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kudus adalah suatu upaya atau usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus khususnya di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kudus dalam menciptakan pegawai negeri sipil yang disiplin dan berkualitas, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pegawai negeri sipil sebagai aparat pemerintah dan abdi masyarakat untuk melayani kepentingan umum diharapkan selalu siap sedia menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan baik, Hasil penelitian ini diperoleh Penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut: Jumlah tenaga pendidik yang terkena pelanggaran ringan di tahun 2009 ada 2 orang, pelanggaran disiplin sedang 1 orang, pelanggaran disiplin berat 2 orang dan yang terkena pelanggaran ringan di tahun 2010 ada 2 orang, pelanggaran disiplin sedang ada 2 orang, pelanggaran disiplin berat 3 orang.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Septiana Tri Winarni (UNNES, 2009) dalam skripsinya yang berjudul "*Upaya Pembinaan Dan Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Cilacap*". Latar belakang penelitian ini karena di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Cilacap masih terdapat ketidakdisiplinan yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Kemudian yang dilakukan pimpinan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Cilacap yaitu mengadakan pertemuan setiap dua minggu sekali mengadakan evaluasi kerja,

penertiban absensi yang diharapkan dapat menghindarkan para pegawai absensi, pimpinan juga melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Anisa Novitasari (UNDIP, 2008) dalam Skripsinya yang berjudul "*Hubungan Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Grobogan*". Hasil penelitiannya ada beberapa alasan mengapa motivasi yang diberikan oleh perusahaan sangat rendah ini disebabkan karena kurang tersedianya fasilitas pendukung pekerjaan sehingga membuat para pegawai kesulitan dalam bekerja. Selain itu juga di sebabkan kurangnya koordinasi/rapat dengan sub bidang lain. Maka dari itu kesimpulannya ada hubungan yang signifikan antara motivasi dengan produktivitas kerja dan ada hubungan yang signifikan antara disiplin dengan produktivitas kerja. Adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja. Saran yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja, Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Grobogan menambah fasilitas kantor untuk menunjang pekerjaan agar para pegawai menjadi disiplin dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Dedy Imam Wahyudin (UNDIP, 2009) dalam Tesisnya yang berjudul "*Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penjatuhan Hukuman Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Brebes*". Hasil penelitiannya bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pemerintah dalam penjatuhan hukuman disiplin di Kabupaten Brebes lebih cenderung kepala faktor internal seperti faktor

sumber daya, komunikasi, struktur birokrasi dan faktor lain. Secara umum Implementasi kebijakan pemerintah dalam penjatuhan hukuman disiplin PNS di Kabupaten Brebes sudah berjalan cukup lancar. Perlu menyelenggarakan sosialisasi tentang PP 30 tahun 1980, PP 32 tahun 1979, PP 45 tahun 2004 tentang aturan kewajiban dan larangan PNS. Perlu meningkatkan sosialisasi perubahan kebijakan, terutama dalam kaitannya dengan penerapan PP nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah kepada implementor kebijakan sehingga para sumber daya staf/pelaksana kebijakan penjatuhan hukuman disiplin PNS dapat siap menghadapi segala kemungkinan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Erwin Syahrudin (UNNES, 2015) dalam Skripsinya yang berjudul *“Pelaksanaan Peran Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Dalam Penegakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi BKD Di Kota Semarang”*. Hasil dari penelitiannya BKD Kota Semarang mempunyai wewenang dalam melakukan penegakan disiplin PNS. Kendalanya BKD Kota Semarang dalam melakukan penegakan disiplin PNS adalah BKD tidak mempunyai kewenangan untuk menampung laporan dan pengaduan mengenai pelanggaran disiplin PNS. Semua informasi, pelaporan dan pengaduan mengenai disiplin PNS secara terpusat dikelola oleh walikota. Hal ini membuat BKD Kota Semarang seolah-olah hanya menunggu perintah dari walikota untuk bertindak, sehingga terkadang kurang berjalan dengan maksimal pembinaan serta pengawasan yang dilakukan oleh aparat daerah.

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa masih banyak Pegawai Negeri Sipil yang tidak disiplin misalkan ada yang membolos, berangkat terlambat, pulang kerja sebelum jam pulang kerja dan masih banyak lagi pelanggaran yang sering dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil. Kemudian dari hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan solusi yang sudah dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan adanya penegakan disiplin Pegawai Negeri melalui Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010. Peraturan tersebut harus diimplementasikan dan dioptimalkan dan dengan menambah sarana dan prasarana dalam kantor agar PNS semakin semangat dalam menjalankan tugas. Namun solusi yang diberikan dalam penelitian terdahulu belumlah mampu mengatasi masalah kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil karena pada kenyataannya jaman sekarang masih banyak pegawai negeri yang belum disiplin seperti halnya di Kecamatan Ngaliyan yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Semarang yang pegawainya masih ada yang tidak disiplin, pelanggaran yang terjadi di Kecamatan Ngaliyan seperti datang terlambat, tidak ikut apel, dan mangkir. Camat Ngaliyan telah melakukan beberapa upaya untuk mendisiplinkan pegawainya agar bisa mengurami pelanggaran yang terjadi di Kecamatan Ngaliyan. Camat Ngaliyan lebih mengedepankan pembinaan daripada sanksi hukuman sehingga para pegawai akan lebih semangat dan disiplin dalam bekerja tanpa adanya paksaan hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui upaya pendisiplinan yang dilakukan camat untuk mendisiplinkan para pegawainya tersebut. Sehingga dalam penelitian ini

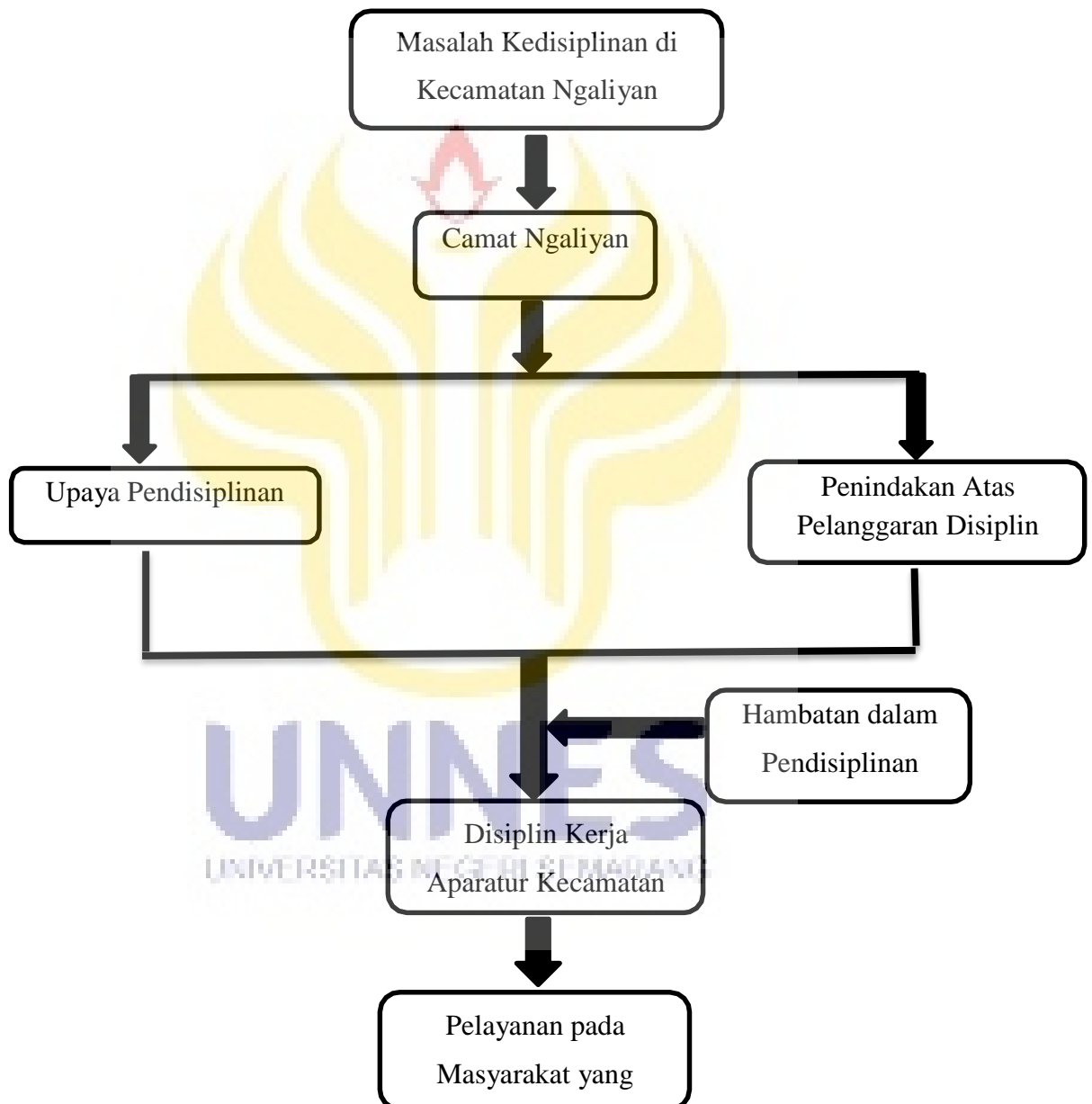
peneliti akan menggambarkan/ mendiskripsikan apa yang ada di dalam lokasi penelitian itu.

C. Kerangka Berpikir

Dalam suatu organisasi, disiplin kerja merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap pegawai untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu dalam setiap organisasi, masalah kedisiplinan sangat ditekankan demi kelancaran tugas atau pekerjaan, karena dengan disiplin kerja yang makin semangat akan semakin besar manfaatnya terhadap keberhasilan yang diinginkan. Kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pembangunan selain tergantung pada partisipasi masyarakat, tergantung pula pada disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional diperlukan pegawai negeri yang bertugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berbagai peraturan perundangan yang berlaku. Lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui upaya Camat dalam mendisiplinkan para pegawainya, Tindakan yang dilakukan Camat atas pelanggaran disiplin yang dilakukan para aparatur kecamatan lalu hambatan –

hambatan yang muncul saat pendisiplinan tersebut, tujuannya untuk menjadikan aparatur kecamatan yang disiplin dalam melakukan pelayanan agar masyarakat merasa puas. Maka kerangka berpikir dari penelitian ini secara singkat dapat dilihat pada gambar berikut (gambar 2.1)



Gambar 2.1 kerangka berpikir

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan mengenai Upaya Membangun Disiplin Kerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berbagai upaya telah dilakukan oleh Camat Ngaliyan untuk mendisiplinkan pegawainya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat antara lain pembinaan kepada pegawai setiap satu bulan sekali, mengadakan rapat koordinasi, melakukan pemantauan, mengadakan evaluasi kerja setiap satu bulan sekali, mengadakan apel pagi, sore yang diikuti oleh seluruh pegawai di kantor kecamatan dan apel terpusat diikuti oleh seluruh pegawai kecamatan termasuk pegawai kelurahan, melakukan penertiban penyelesaian tugas tepat waktu dan memenuhi sasaran kerja pegawai sesuai tupoksinya masing-masing, pembinaan pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karier melalui penilaian setiap satu tahun sekali oleh Camat dan memberikan kesejahteraan kepada pegawai menjalin hubungan yang harmonis dengan pegawai, pemberian hadiah setiap ulang tahun pegawainya. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pegawai Kecamatan Ngaliyan sudah berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), sudah sesuai dengan Motto pelayanan yaitu CERMAT (Cepat, Efektif dan Efisien, Ramah,

Mudah, Akuntabel, Transparan) dan sudah sesuai dengan Maklumat Kecamatan Ngaliyan.

2. Upaya pendisiplinan yang dilakukan oleh Camat Ngaliyan belum sepenuhnya berhasil karena masih ada beberapa pelanggaran yang terjadi yaitu datang terlambat karena alasan rumah yang jauh dari kantor kecamatan, lalu macet di jalan, tidak mengikuti apel karena datang terlambat, dan pada tahun 2012 ada pegawai yang mangkir karena tidak memenuhi jam kerja lebih dari >46 hari kerja yang dialami oleh Ibu Alfiatun yang pada saat itu Camat yang menjabat bukan Bapak Heroe. Dalam penjatuhan sanksi disiplin berpedoman pada PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin PNS yang dalam memberikan hukuman untuk pegawai yang terlambat dan tidak ikut apel yaitu sanksi berupa teguran lisan sedangkan untuk pegawai yang mangkir selama lebih dari 46 hari kerja mendapat sanksi pemberhentian dengan hormat bukan atas permintaan sendiri sebagai PNS oleh Pemerintah Kota Semarang.
3. Dalam melakukan upaya pendisiplinan terdapat beberapa hambatan yaitu sikap mental pegawai yang belum adanya revolusi mental dari setiap pegawai yang melanggar, kurangnya fasilitas yang mendukung pendisiplinan terhadap daftar hadir pegawai yang masih manual belum menggunakan *finger print* (sidik jari) untuk meminimalisir pelanggaran jam kerja karena presensi manual sering di salah gunakan pegawai untuk menitip tanda tangan sedangkan menggunakan *finger print* lebih mengurangi pelanggaran pegawai yang titip tanda tangan karena menggunakan sidik jari dan setiap orang memiliki sidik jari yang berbeda-beda dan domisili pegawai yang jauh dari

kantor Kecamatan Ngaliyan sehingga sering datang terlambat karena belum adanya rumah dinas yang memadai untuk dapat tinggal dekat kantor kecamatan agar tidak terlambat lagi.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Camat Ngaliyan harusnya menjadi teladan yang baik terutama dalam kehadiran harusnya tepat waktu dan mengikuti apel sehingga pegawai akan mencontoh sikap pemimpinnya.
2. Pelayanan di Kantor Kecamatan Ngaliyan sebaiknya buka tepat waktu sesuai peraturan yang ada sehingga masyarakat tidak menunggu saat akan mengurus administrasi kependudukan.
3. Pegawai kecamatan harus menerapkan revolusi mental pada dirinya masing-masing, agar dapat disiplin dalam bekerja tanpa paksaan sehingga pelanggaran disiplin yang terjadi dapat berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji. 2009. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barnawi dan Mohammad Arifin. 2014. *Kinerja Guru Profesional*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzunnas, Muhammad. 2011. *Penegakkan Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Khusus Tenaga Pendidik Di Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Kudus Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*. Skripsi. Semarang: Unnes
- Handoyo, Eko., Martien Herna Susanti, dan Aris Munandar. 2010. *Etika Politik Dan Pembangunan*. Semarang. Widya karya
- Harsono. 2011. *Sistem Administrasi Kepegawaian*. Bandung: FOKUSMEDIA
- Hartini, Sri dkk. 2008. *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik Dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1992. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: CV Haji Masagung.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marbun, S. F dan Moh. Mahfud M. D. 2000. *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Liberty
- Miles, B Mathew dan Huberman H Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nabawi, Hadari. 2006. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Novitasari, Anisa. 2008. 'Hubungan Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Dengan Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Grobogan'. *Skripsi*. Semarang: Undip
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prijodarminto, Soegeng. 1994. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta : PT Abadi
- Rachman, Maman. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan Moral*. Semarang: Unnes Press
- Raminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sinamo, Nomensen. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Bekasi: Jala Permata Aksara
- Strauss, Aselm dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sunarno, Siswanto. 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Syahrudin, Erwin. 2015. *Pelaksanaan Peran Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Dalam Penegakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi BKD Di Kota Semarang*. Skripsi. Semarang: Unnes.
- Wahyudin, Dedy Imam. 2009. *Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penjatuhan Hukuman Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Brebes*. Tesis. Semarang: Undip.
- Winarni, Septiani Tri. 2009. *Upaya Pembinaan Dan Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Cilacap*. Skripsi. Semarang: Unnes

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja
Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar
Pelayanan Minimal

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
Tentang Pelayanan Publik

