

SARI

Martila, Nurul. 2011. Penerapan Kedisiplinan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I. Jurusan Manajemen Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Tugas Akhir 2011.

Kata Kunci : *Pelayanan ,Publik,Disiplin.*

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa tingkat kedisiplinan pada KPPN Semarang I sebenarnya sudah baik. Namun hal itu belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya kekurangan dalam disiplin kerja seperti tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga diperlukan upaya- upaya dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Penerapan Kedisiplinan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada KPPN. Permasalahan yang diusulkan adalah bagaimana penerapan kedisiplinan, bagaimana upaya peningkatan disiplin kerja pegawai dan kendala- kendala apa yang dialami KPPN, mengenai kedisiplinan. Berkaitan dengan judul Penerapan Kedisiplinan Meningkatkan Pelayanan Publik Pada KPPN, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan kedisiplinan yang dilaksanakan KPPN, mengetahui upaya-upaya peningkatan disiplin kerja pegawai pada KPPN, dan mengetahui kendala- kendala yang dialami KPPN mengenai kedisiplinan

Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder yang berupa hasil penelitian tentang penerapan disiplin dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Sedangkan metode analisa data yang digunakan adalah menggunakan analisis secara deskripsi yaitu data yang diperoleh dari wawancara kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk tugas akhir .

Hasil penelitian diketahui bahwa penerapan kedisiplinan dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan dalam mengoptimalkan pelayanan kepada publik. Itu dikarenakan masih adanya ketidaktepatan waktu penyelesaian pekerjaan . Upaya meningkatkan pelayanan publik dengan memperhatikan beberapa aspek penting yakni aspek sumber daya manusia, aspek tata laksana, dukungan teknologi informasi dan penegakan disiplin kerja. Hal ini dapat meminimalisir kendala-kendala yang ada dan dapat mempengaruhi tingkat pelayanan yang lebih prima.

Disimpulkan bahwa penerapan disiplin Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I berdasarkan prinsip- prinsip dan teknis operasional penyelesaian pekerjaan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Saran yang dapat peneliti sampaikan KPPN lebih memperjelas prosedur pelayanan kepada satker, running text disediakan secara update ,mengoptimalkan indikator tingkat kepuasan publik.