

## **DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANA PUBLIK**

**Sepa Erni**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Email: [sepaerni3@gmail.com](mailto:sepaerni3@gmail.com)

**Abstrak:** Pelayanan publik sebagai pilar utama penyelenggaraan otonomi daerah, pengembangan budaya disiplin kerja Aparatur Sipil Negara mengisyaratkan bahwa nilai budaya disiplin kerja mewarnai perilaku pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan penerapan disiplin pegawai yang tinggi dalam upaya pencapaian tujuan. Tujuan penelitian untuk mengetahui disiplin aparatur sipil Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu ditinjau dari prinsip pelayanan publik yaitu kepastian waktu, tanggung jawab, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, kesederhanaan pelayanan. Metode yang digunakan penelitian kualitatif, untuk memahami fenomena apa yang dialami secara alamiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah berupaya memberikan sikap disiplin kepada masyarakat melalui, pegawai menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu, pegawai datang tepat waktu untuk menerapkan disiplin pegawai, memberikan fasilitas yang menunjang kepada masyarakat, disiplin dalam memberikan keamanan dilihat dari koordinasi antar pegawai yang selalu memberikan pengaman, kesederhanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Disiplin Pegawai, Aparatur Sipil Negara

*Abstract, Public services as the main pillar of implementing regional autonomy, the development of work discipline among the State Civil Apparatus indicated that work discipline influences the behavior of employees in order to improve the quality of sustainable public services. In order to create quality services, it is necessary to implement high employee discipline in efforts to achieve goals. The research objective was to find out the discipline of State civil apparatus as an effort to improve the quality of public services in One Stop Integrated Service Investment and Manpower Agency of Batu in terms of the public service principles such as certainty, discipline, courtesy and hospitality, facilities and infrastructure, security, simplicity of the service. This research is a qualitative research which aims to understand what phenomena are experienced naturally. The results of the study indicated that the One Stop Integrated Service Investment and Manpower Agency of Batu have tried to provide discipline to the community through, completing their tasks on time, arriving at work on time, providing facilities that support the community, discipline in providing security that can be seen from the coordination between employees who always provide security, simplicity of the service and easily to be understood.*

**Keywords:** Public Service, Employee Discipline, State Civil Apparatus

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah upaya Negara untuk melengkapi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap Negara atas barang dan jasa, pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Aparatur sipil negara berperan selaku perencanaan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui proses pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sebenarnya bisa dilakukan dengan berbagai cara melalui cara membenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi. Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, menjabarkan secara detail permasalahan serta meningkatkan kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Aparatur sipil Negara berperan sebagai rencana penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui

pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik. Kedisiplinan pegawai negeri sipil merupakan kemutlakan.

Aparatur sipil Negara berperan sebagai perencanaan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik. Sebagai aparatur pemerintahan ASN mempunyai salah satu peran yang penting dalam tugas dan fungsinya sebagai aparatur sipil Negara dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) atau Pegawai pemerintahan yaitu, merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Oleh karena itu, seluruh rangkaian kegiatan atau perjanjian yang telah ditentukan harus ditaati. Begitu penting kedisiplinan pegawai negeri sipil sehingga pemerintah melalui pendayagunaan aparatur Negara selalu berupaya agar pegawai selalu meningkatkan kedisiplinannya yang juga merupakan upaya peningkatan prestasi kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada Pengembangan budaya disiplin kerja Aparatur Sipil Negara (ASN).

Disiplin Menurut (Sedarmayanti, 2016:399), adalah kondisi untuk melakukan koreksi atau menghukum pegawai yang melanggar ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan organisasi. Sedangkan menurut (Singodimejo, 2009:86), mengatakan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mantaati norma-norma peraturan disekitar. Kedisiplinan pegawai perlu dilakukannya penanganan yang lebih jelas karena pada dasarnya mencerminkan prestasi kerja seorang pegawai yang baik itu sendiri. Begitu penting kedisiplinan pegawai negeri sipil sehingga pemerintah melalui pendayagunaan aparatur Negara selalu berupaya meningkatkan prestasi kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut (Santoso, 2012:57) yaitu, merupakan pemberian jasa, baik oleh pihak swasta terhadap nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, serta dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi dan atau kepentingan masyarakat. Menurut (Sadhana, 2010:131), pelayanan publik merupakan sebagai pemberian layanan atau melayani terhadap keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang lebih ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat adalah semua penyediaan barang atau jasa publik pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Peningkatan kualitas pelayanan publik bukanlah hal yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif. Namu terlepas dari persoalan tersebut, masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 13 tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat, menjelaskan bahwa berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut telah memberikan pondasi bagi instansi pemerintah daerah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan. Pelayanan sangatlah erat dalam halnya memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat merasa diperhatikan akan keadaannya oleh pihak perusahaan ataupun pemerintah.

Penyelenggaran pelayanan publik masih dihadapkan pada kualitas pelayanan yang masih tergolong rendah. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya masyarakat yang baik secara langsung maupun tidak langsung merasa tidak puas, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sebenarnya bisa dilakukan dengan berbagai cara,

seperti membenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegritas, meningkatkan kualitas pelayanan publik secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Peningkatan aparatur Negara merupakan salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada. Dengan meningkatnya kualitas tingkat kedisiplinan dapat mendukung dan meningkatkan kegiatan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Adapun prinsip pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No 63 Tahun 2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pengganti Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 juga mengatur tentang prinsip pelayanan publik, yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Dalam (Moleong, 2014:6), mengatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu, merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang segala sesuatu yang alami dengan subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan model deskripsi alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian.

Dalam (Darmawan, 2013:13), sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Metode dalam penelitian teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak mendapatkan data yang memenuhi standar data yang di tetapkan (Sugiyono, 2014:224), maka dalam teknik pengumpulan data penelitian menggunakan observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis (Arikunto dalam buku kartono, 2104:224), wawancara menurut (Esterberg dalam buku Sugiyono, 2014:145) adalah menerapkan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruisikan maka dalam suatu topic tertentu, dan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan beberapa bentuk karya dan catatan peristiwa hal ini dikemukakan oleh (Sugiyono, 2013:240).

Metode penelitian dalam analisis data adalah bagian yang amat penting dalam penelitian karena dengan dianalisis, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Menurut (Sugiyono, 2014:243-245), data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam triangulasi dan yang dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sedangkan menurut (Bogdam dalam buku Sugiyono, 2014:244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. Catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Proses analisis data dalam penelitian ini ditekan kan pada usaha untuk melakukan mencari permasalahan yang ada jalan keluar atau pemecahan masalah yang didapati terkait Dengan Disiplin Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kota Batu, melalui langkah sebagai berikut, yaitu reduksi data dan Penyajian Serta penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah merupakan teman baru yang sebelumnya pernah ada dalam (Sugiyono, 2013:252). Dengan demikian peneliti membuat kesimpulan terhadap data yang diperoleh, sedangkan verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan yang ada dilapangan. Penarikan kesimpulan, yaitu kegiatan menyimpulkan makna-makna yang muncul dari data yang harus diuji kebenaran kekokohan dan kecocokannya.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Keadaan Umum Dan Lokasi Penelitian**

Kota Batu adalah sebuah Kota diprovinsi Jawa Timur yang terletak 19 km disebelah barat kota Malang. Wilayah Kota Batu berada di ketinggian 680-1.200 meter dari permukaan laut, berhawa sejuk dengan suhu udara rata-rata 16-22<sup>0</sup> celcius. Seiring dengan semakin gencarnya upaya Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik lebih khususnya dibidang perizinan, maka dengan diterbitkannya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hal ini memberikan dorongan dan motivasi yang kuat bagi pemerintah daerah untuk segera merealisasikan pelayanan terpadu satu pintu.

Adapun Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal yaitu, Visi dinas penanaman modal adalah Menuju Instansi Daerah Yang Prima Dan Berkualitas Dalam Kinerja. Sedangkan Misi dinas penanaman modal :

- a. Mewujudkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan investasi daerah yang prima melalui kualitas SDM yang profesional berbasis teknologi informasi.
- b. Mewujudkan profesionalisme pelayanan perizinan terpadu berbasis sistem informasi/teknologi informasi.
- c. Mewujudkan iklim penanaman modal yang kondusif dan berdaya saing untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
- d. Menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam membangun melalui kepemilikan perizinan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis dari penyelenggaraan berisi janji-janji penyelenggaraan untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara luas sebagaimana tentang dalam undang-undang pelayanan publik. Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu :

“kami pemimpin beserta pelaksanaan badan penanaman modal kota batu dengan ini berikar melaksanakan tugas”:

1. Menjalankan tugas sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
2. Memproses perizinan dengan cepat, mudah, transparan dan pasti
3. Memberikan pelayanan dengan ramah, cermat dan professional
4. Menerima keluhan dan pengaduan atas pelayanan kami dengan keikhlasan dan keterbukaan
5. Apabila kami tidak menepati janji layanan ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan di Badan Penanaman Modal Kota Batu, Jl. Panglima Soedirman Nomor 507 Balai Kota Among Tani Gedung B Lantai 1, Kota Batu, dalam 5 hari kerja, dengan waktu hari senin-kamis jam 08:00-15:00 WIB dan untuk hari jumat jam 08:00-11:00 dan 13:00-14:00 WIB.

### **Disiplin Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu.**

Membahas persoalan disiplin Aparatur Sipil Negara dalam sebuah instansi penyelenggaraan pelayanan publik untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukannya teori sebagai pendamping yang akan mengantar peneliti untuk turun lapangan, mengkaji dan membahas hasil dari pada peneliti yang dilakukan beberapa waktu lalu. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terhadap masyarakat, yang tentunya sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan Negara Indonesia, yang mana pelayanan publik tersebut terdapat banyak jenis sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Menurut (Sedermayanti, 2016:399), disiplin adalah kondisi untuk melakukan koreksi atau hukuman pegawai yang melanggar ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan organisasi. Untuk mencapai disiplin pegawai yang optimal tentu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah mendesain sistem kerja pegawai mengacu pada Visi dan Misi.

Adapun Visi Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu yang dirumuskan yaitu “Menuju Instansi Pelayanan Investasi Daerah Yang Prima Dan Berkualitas Dalam Kinerja Dan Citra”. Kemudian untuk mewujudkan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu yaitu :

- 1) Mewujudkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan investasi daerah yang prima melalui kualitas SDM yang profesional dan sistem kerja yang profesional berbasis teknologi informasi,
- 2) Mewujudkan profesionalisme pelayanan perizinan terpadu berbasis sistem informasi/teknologi informasi,
- 3) Mewujudkan iklim penanaman modal yang kondusif dan berdaya saing untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah,
- 4) Menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui kepemilikan perizinan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penilaian disiplin pegawai digunakan untuk mengetahui sejauh mana pegawai menerapkan disiplin terhadap sesuatu pekerjaannya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu yang telah dicapai. Maka landasan hukum yang digunakan dalam pemberian disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan yaitu mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Pengganti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 82 Tahun 1993 ini juga menjelaskan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yang mengacu pada 6 prinsip pelayanan publik yaitu :

#### **a) Kepastian Waktu**

Kepastian waktu dalam pelayanan publik adalah harapan dari semua masyarakat yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan. Kepastian waktu dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Disiplin pegawai dalam kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah berjalan cukup baik, jelas dan tepat waktu karna waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan penyajian data sebelumnya diketahui kepastian waktu dalam pelayanan sudah diterapkan dan sudah mengikuti prosedur yang telah ada dan sudah sesuai dengan SOP ( Standar operasional pelayanan ) serta prinsip-prinsip pelayanan.

Karena pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu serta bentuk dari kecepatan proses dalam pelayanan yakni apabila pemohon pada saat datang ke kantor di dinas penanaman modal untuk melakukan pelayanan sudah melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan dinas, maka berkas-berkas tersebut akan langsung diproses serta adanya upacara pagi setiap hari senin jam 07:30 WIB dan juga dengan adanya face print clock agar bisa mengetahui pegawai yang tidak masuk dan pulang duluan. Disiplin pegawai sangat berpengaruh dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengatur pekerjaan agar seluruh tugas dapat diselesaikan tepat waktu. Disiplin pegawai dalam pelayanan publik saling berkaitan karena suksesnya suatu pelayanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu melalui sistem kerja kepastian waktu dalam membarikan pelayanan kepada masyarakat.

**b) Tanggung Jawab**

Tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang sangat diperlukan mengingat akan tuntutan kepercayaan masyarakat kepada suatu instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang disiplin dan semakin meningkat. Tanggung jawab merupakan pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan penyajian data sebelumnya diketahui tanggung jawab dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota batu sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing, misalnya jika masih ada masyarakat yang merasa kebingungan dalam prosedur pelayanan maka salah satu pegawai akan memberikan penjelasan kepada masyarakat tersebut. Karena disiplin tanggung jawab sangatlah penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah setempat melakukan studi banding ke luar kota. Serta sudah ada tempat pusat pengaduan masyarakat bagi masyarakat yang bermasalah dalam menerima pelayanan serta masyarakat yang masih bingung dalam menerima pelayanan.

**c) Kedisiplinan, Kesopanan Dan Keramahan**

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang sangat diperlukan dalam pelayanan publik mengingat akan pelayanan harus bersifat disiplin, sopan, dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan merupakan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas. Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang ada pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah baik karena pegawainya datang tepat waktu dan adanya apel pagi setiap hari senin jam 07:30 WIB.

Hal ini sudah diatur oleh Pemerintahan Kota Batu agar pegawai lebih disiplin lagi dalam pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Serta adanya survey kepuasan masyarakat untuk melakukan penerapan disiplin pegawai agar pegawai lebih disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersifat disiplin dan ramah karna pegawai selalu tepat waktu dalam pelayanan. Petugas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu sangat sopan sekali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik.

**d) Kelengkapan Sarana Dan Prasarana**

Kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang menjadikan pendukung dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Dalam disiplin memberikan sarana dan prasarana kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik dan sudah cukup lengkap berupa fasilitas yang sudah lengkap berupa meja, kursi, komputer Dll. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga tidak ada pegawai yang menggunakan sistem manual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cepat dan tepat waktu serta masyarakat merasa nyaman dan tidak jenuh menunggu lama.

Karena lengkapnya suatu teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan serta adanya koordinasi antar pegawai dan para petugas yang lebih mengerti tentang penggunaan sarana dan prasarana sehingga terjaga dengan baik. Dengan adanya sarana dan prasarana yang terpenuhi diharapkan mampu memberi kontribusi yang maksimal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Supaya kepuasan masyarakat untuk kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik itu bisa maksimal.

**e) Keamanan**

Keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang sangat diperlukan karena dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar terciptakan pelaksanaan pelayanan yang aman bagi masyarakat. Keamanan merupakan proses dan produk selama pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian waktu, sehingga masyarakat merasa aman dalam menerima pelayanan yang diberikan petugas pelayanan. Disiplin pegawai dalam memberikan keamanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah bersifat aman karena adanya koordinasi antar pegawai yang akan selalu memberikan keamanan terhadap masyarakat yang sedang melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasa aman dan tidak perlu khawatir dengan berkas-berkas mereka.

Dengan adanya disiplin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka masyarakat tidak perlu takut lagi dalam melakukan pelayanan karena sudah adanya koordinasi antar pegawai dan petugas keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini mengacu pada kualitas disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa aman. Keterkaitan antar disiplin pegawai dan pelayanan publik yaitu saling berkaitan dimana disiplin pegawai pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kota batu bisa dikatakan baik dapat diketahui melalui disiplin pegawai yang baik maka pelayanan publik juga baik.

**f) Kesederhanaan Pelayanan**

Kesederhanaan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah, lancar, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami banyak diharapkan oleh masyarakat pengguna pelayanan agar masyarakat bisa menikmati wujud pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kesederhanaan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah, lancar, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami banyak diharapkan oleh masyarakat pengguna pelayanan agar masyarakat bisa menikmati wujud pelayanan yang diberikan kepadanya.

Disiplin pegawai dalam memberikan kesederhanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah bersifat sederhana karena tidak ada petugas bagian informasi dan petugas loket mempersulit masyarakat yang mengajukan permohonan, serta pegawai atau petugas selalu memberikan pelayanan yang mudah,

lancar, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami serta selalu memenuhi kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat yang menerima pelayanan. Pegawai juga harus memenuhi syarat secara produktif agar lebih disiplin serta pegawai juga harus bersikap disiplin dan mentaati peraturan yang ada. Jika pegawai tidak mampu mengaplikasikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka akan diberikan sanksi berupa teguran bahkan sanksi yang paling berat berupa penurunan pangkat sebagai PNS. Dengan adanya kesederhanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka akan mampu memberi kontribusi yang maksimal terhadap disiplin pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Disiplin Aparatur Sipil Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu sudah baik dilihat dari 6 prinsip yaitu :

1. Kepastian waktu (upacara pagi setiap hari senin jam 07:30 sampai selesai dan pegawai menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu)
2. Tanggung jawab (disiplin dengan pembuatan penilaian terhadap pegawai)
3. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pegawai datang tepat waktu)
4. Kelengkapan sarana dan prasarana (memberikan fasilitas yang menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat)
5. Keamanan (disiplin dalam memberikan keamanan terhadap berkas masyarakat dilihat dari koordinasi antar pegawai yang selalu memberikan keamanan)
6. Kesederhanaan pelayanan (memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan pegawai juga harus memenuhi syarat secara produktif agar lebih disiplin dan mentaati peraturan yang ada).

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Santosa, Panji. 2012. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT Reftika Aditama

Sedermayanti.2016. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

### **Dokumen resmi:**

Undang-Undang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Perubahan Atas Undang-Undang Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 18 Tahun 1993 Menjelaskan Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 & Peraturan Pemerintah : Republik Indonesia Tahun 2015 tentang Aparatur Sipil Negara dilengkapi UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. 2016. Bandung: Citra Umbara.