

## EFEKTIVITAS PENERAPAN DISIPLIN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Achmad Yasir

Prgram Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: achmad.yasir52@gmail.com

**Abstract:** *Public service performance that effective, guided, integrated and bring comfort to the local people when accompanied by the discipline of officers to improve thats performance, so in publik service the officers are not the work, hope that with the effective implementation of discipline officers will be well in implementede.*

*Types of the research qualitative descriptive study, are using secondary data and primary data, in this case by thecnical-depth interviews with data collection, observation and dokumentation, while thecniques determining informers are use snowball sampling thecniques and analysis of data to reduces, presentation, and verification.*

*From this research, public service performance in Batuputih Sub-district office have increased far from before, and public service at the office have been guidelines to adapt to guide administrative service integrated sub district, within discipline context the officers have been applicated appropriate the sules of sub-district instance, to create a better performance for maximum officers discipline to success as a barometer sub-district in public service, discipline officials implemented in disciplines officers work, all the officers of Batuputih sub-district are open ceremony every started work, and then after finish the work they have too. It use to grow high integrity officers organizations in sub-district, although some officers ignore the rules, but in the principle public service performance in the sub-district is still give prosperity to the local people.*

**Keyword:** *Effectiveness, Discipline, Service Performance*

**Abstrak:** Kinerja pelayanan publik yang efektif, terarah, terpadu dan membawa kenyamanan terhadap masyarakat apabila di iringi dengan disiplin pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, sehingga dalam melayani masyarakat pegawai tidak asal bekerja, berharap dengan adanya efektifitas penerapan disiplin pegawai akan di implementasikan dengan baik. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan data skunder dan data primer, dalam hal ini teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, sementara teknik penentuan informan adalah menggunakan teknik snowball sampling dan analisis data dengan mereduksi, penyajian kemudian verifikasi. Dari hasil penelitian ini kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan batuputih kabupaten sumenep sudah meningkat jauh dari sebelumnya, pelayanan publik di kantor kecamatan batuputih kabupaten sumenep sudah menyesuaikan dengan pedoman petunjuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan, dalam konteks kedisiplinan pegawai sudah diterapkan sesuai peraturan instansi kecamatan, untuk menciptakan kinerja yang maksimal disiplin pegawai menjadi barometer keberhasilan kecamatan dalam pelayanan publik, kedisiplinan pegawai di implementasikan dalam di siplin kerja pegawai, seluruh pegawai kecamatan batuputih melakukan apel setiap memulai kerja dan setelah selesai kerja guna menumbuhkan integritas tinggi pegawai terhadap organisasi kecamatan, meski sebagian pegawai ada yang mengabaikan apel, namun pada prinsipnya kinerja pelayanan publik yang ada di kecamatan tetap memberikan kesejahteraan bagi masyarakat.

**Kata Kunci:** *Efektifitas, Disiplin, Kinerja Pelayanan*

### PENDAHULUAN

Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi dan mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini disebabkan hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Widjaja (1986 : 29), sebagai berikut: "Dengan perkataan lain disiplin adalah unsur yang penting yang mempengaruhi prestasi dalam organisasi. Tidak ada organisasi yang berprestasi lebih tinggi tanpa melaksanakan disiplin dalam derajat yang lebih tinggi".

Dalam rangka mewujudkan PNS yang handal, profesional, dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*), maka PNS sebagai unsur 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.

Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil antara lain memuat kewajiban, larangan, dan hukuman disiplin yang dapat dijatuhkan kepada PNS yang telah terbukti melakukan pelanggaran. Penjatuhan hukuman disiplin dimaksudkan untuk membina PNS yang telah melakukan pelanggaran, agar yang bersangkutan mempunyai sikap menyesal dan berusaha tidak mengulangi dan memperbaiki diri pada masa yang akan datang.

Menurut Moekijat (1989 :139) ada hubungan yang sangat erat antara motivasi kerja yang tinggi dengan disiplin. Apabila pegawai-pegawai merasa bahagia dalam pekerjaannya, maka mereka pada umumnya mempunyai disiplin. Sebaliknya apabila moril kerja atau semangat kerjamereka rendah, maka mereka dapat menyesuaikan diri dengan kebiasaan-kebiasaan yang tidak baik. Bahkan mungkin juga mereka tidak bersikap sopan terhadap pimpinan. Pada umumnya mereka itu menyetujui saja perintah-perintah, tetapi dengan perasaan yang kurang senang.

Dengan demikian disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Dengan disiplin kerja pegawai yang tinggi, akan mampu mencapai efektivitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan/instansi dimana dengan tata tertib yang baik, maka semangat kerja, moril kerja, efisiensi dan efektifitas kerja pegawai akan meningkat.

Tujuan dikeluarkannya Undang-Undang No. 32 tahun 2004 Tentang system pemerintahan daerah, adalah upaya pemerintah membentuk Otonomi daerah dalam rangka memperoleh pelayanan, kesejahteraan masyarakat (*social welfare*) yang semakin baik, pengembangan kehidupan berdemokrasi, keadilan (*justice*), pemerataan (*equality*), dan pemeliharaan hubungan yang serasi dengan pemerintah Pusat dan pemerintah Daerah yang merupakan bagian utama dari tujuan Nasional dalam rangka keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Sedarmayanti, 2003).

Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik, pemerintah daerah tidak hanya semata-mata bisa melayani masyarakat, akan tetapi pemerintah daerah mampu membuat pelayanan yang disertai kemampuan, kreatifitas dan kedisiplinan dalam bekerja serta kapasitas pengetahuan yang bisa diandalkan sehingga, terselenggara birokrasi yang bersih, jujur, terbuka, partisipatif, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas. Hal ini akan menjadi prinsip-prinsip dasar untuk penting dimiliki oleh para Aparatur Negara Khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS), dalam melayani masyarakat agar terbentuk terciptanya masyarakat yang kondusif, bebas dari penindasan dan ketimpangan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dengan jenis deskriptif kualitatif sebagai mana dijelaskan oleh Sugiyono (2011) dengan melalui sumber data primer dijelaskan oleh Moleong (2012) dan melalui data skunder yang di jelaskan oleh Moleong (2012) sementara dalam teknik pengumpulan data melalui wawancara sebagaimana yang di sampaikan Moleong (2012) dan menggunakan observasi terus terang atau tersamar Moleong (2012) kemudian menggunakan analisis dokumen Moleong (2012), dalam teknik penentuan informan menggunakan snowball sampling Sugiyono (2011) dan teknik analisis menggunakan reduksi data Sugiyono (2011) penyajian data (Sugiyono 2012) verifikasi Sugiyono (2012).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil wawancara dan temuan dilapangan diperoleh informasi mengenai efektifitas penerapan disiplin pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep

### **Disiplin Kerja pegawai Kecamatan Batuputih**

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan para Informan kecamatan batuputih bahwa Efektifitas penerapan disiplin pegawai yang dilakukan di kantor kecamatan batuputih kabupaten sumenep sudah dianggap baik dan tepat sesuai dengan panduan sistem administrasi terpadu kecamatan dan kondisi masyarakat yang ada, hal tersebut didasarkan dengan tugas dan fungsi kecamatan itu sendiri sebagai lembaga pemerintah. Namun yang jadi permasalahannya adalah tidak semua pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Batuputih benar-bener mengerti tentang kedisiplinan pegawai itu sendiri, karena didalam Observasi masih ada pegawai tidak mengikuti apel secara terus menerus dan ada yang tidak mengikuti rapat karena mereka beranggapan rapat hanya kegiatan rutinitas saja, dan sebagian pegawai masih ada yang tidak tertib administrasi dan tidak menginventarisir sebagian barang yang ada dikantor Kecamatan Batuputih.

Karena bagaimanapun penerapan efektifitas disiplin pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat sulit dan rumit, dibutuhkan kesadaran dan kemampuan yang lebih matang dari para pegawai. Karena jika kedisiplinan ini tidak diimbangi dengan kemampuan yang mumpuni dari setiap pegawai, maka tujuan-tujuan organisasi tidak dapat dicapai dengan baik.

Namun sangat disayangkan, kedisiplinan pegawai seringkali diabaikan oleh sebagian pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Batuputih, hal tersebut biasanya ditunjukkan dengan sikap pegawai yang mengabaikan adanya rapat kerja, sehingga dalam pelaksanaan kerja, pegawai tidak bekerja sesuai dengan tugas atau fungsinya. Hal tersebut disebabkan karena sikap pegawai yang menganggap suatu kegiatan kedisiplinan pegawai merupakan formalitas saja. Padahal pada hakikatnya kedisiplinan merupakan sebuah tolok ukur penataan keperibadian para pegawai yang tepat dan bermanfaat bagi Kantor Kecamatan Batuputih sehingga menghasilkan penataan pegawai yang tepat. Hal pokok yang perlu diperhatikan dari kedisiplinan pegawai adalah menentukan arah dan sasaran suatu organisasi, sehingga setiap pegawai memiliki focus yang sama dalam memajukan kecamatan.

Tujuan organisai adalah mencapai usaha terkoordinasi dengan menerapkan tugas dan hubungan wewenang. Kuswandi (2005:14) mendefinisikan pengorganisasian sebagai suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang perlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wawenang yang secara relative didelegasikan pada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Bentuk kedisiplinan pegawai lainnya biasanya dilakukan dengan pendataan arsip yang baik dan inventarisasi, jika tidak melakukan pengarsipan maka dianggap tidak memiliki kepastian dalam bekerja. Maka Camat Batuputih harus mampu mengarahkan pegawainya agar dapat menjalankan kinerjanya dengan baik dan bahkan agar mampu memanfaatkan dampak positif dari berbagai kegiatan khususnya terhadap masyarakat penggunaan pelayanan di Kantor Kecamatan Batuputih.

Aspek lain yang juga perlu diperhatikan dari setiap pegawai di Kantor Kecamatan Batuputih adalah menunjukkan rasa tanggung jawab dari setiap pegawai, biasanya hal tersebut dapat dinilai dari cara seorang pegawai dalam menjalankan tugas tugas dan fungsinya. Salahsatu hal yang biasa dilakukan oleh pegawai untuk menunjukkan sikap dan rasa tanggungjawabnya, di Kantor Kecamatan Batuputih dengan melaksanakan apel secara rutin, baik saat mengawali pekerjaan maupun saat pulang kerja. Hal tersebut membentuk efektifitas disiplin kerja pegawai, jika hal tersebut tidak dilakukan dengan baik, maka pekerjaan selanjutnya juga tidak akan dilakukan dengan baik.

Sebuah organisasi kecamatan dikatakan matang dalam pergerakannya dan pelayanannya jika memiliki kedisiplinan pegawai yang matang. Pembentukan kedisiplinan pegawai dapat dibentuk melalui

proses pembentukan kompetensi pegawai, yang umumnya dibentuk dengan melalui adanya pembaruan pengetahuan yang dalam proses terus-menerus akan berubah menjadi sikap yang selanjutnya menjadi perilaku yang selaras dengan visi dan misi yang ditetapkan.

Hal tersebut diatas sudah sangat jelas, bahwa merencanakan kegiatan organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menerapkan efektifitas kedisiplinan pegawai, mengingat hal tersebut merupakan langkah awal dari penentu kedisiplinan pegawai, sehingga para pegawai dalam bekerja memiliki kemampuan dan tujuan yang tepat, atau tidak hanya asal bekerja saja. Jika setiap komponen dalam organisasi menyadari akan pentingnya pelayanan publik, maka tidak heran jika suatu organisasi menerapkan efektifitas kedisiplinan pegawai dan menerapkan system PATEN (pelayanan administrasi terpadu kecamatan), guna meningkatkan kinerja pegawai khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Peningkatan Kinerja Pelayan Publik di-Kecamatan Batuputih**

Dari hasil observasi kualitas pelayanan di Kantor kecamatan Batuputih sudah mengikuti pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dari temuan dilapangan kualitas pelayanan public sudah jauh meningkat dari sebelumnya. Dengan demikian dapat dilihat dari proses pelayanannya dan waktu penyelesaiannya serta transparansi pelayanannya sangat jauh efektif dan efisien dari sebelumnya.

Akan tetapi tidak semuanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat diterapkan di Kantor Kecamatan Batuputih karena kemampuan salahsatu pegawai terbatas karena tidak bisa dipungkiri pelayanan administrasi terpadu kecamatan membutuhkan kemampuan/intelegence yang menunjang penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, salahsatunya tidak semua pegawai mampu memahami/mengoperasikan computer sehingga ada data yang belum di inventarisir kedalam bentuk database, karena sebagian pegawai belum paham semua tentang operasi computer, pada hal dalam pedoman administrasi terpadu database merupakan program tugas pegawai untuk mengumpulkan file-file dalam bentuk database.

Meskipun demikian pelayanan public di Kantor kecamatan batuputih masih sangat meningkat baik dari sebelumnya. Karena, tidak ada keluhan-keluhan/kritikan-kritikan dari pengguna pelayanan mengenai pelayanan di-Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Batuputih, maka menerapkan system terbaru yaitu PATEN (pelayanan administrasi terpadu kecamatan) system ini telah memindahkan pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan usaha dari semula bertumpu pada kepala seksi, kemudian menjadi satu loket/meja khusus pelayanan di Kantor Kecamatan Batuputih yang akuntabel dan transparan. Sehingga, terwujud pelayanan public secara cepat dan mudah, karena prosedur dan biayanya jelas dan tepat waktu. Ini merupakan inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar. Selain mempermudah warga masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi di Kantor Kecamatan di mata Masyarakat.

### **Sarana dan Prasarana Penunjang dan Penghambat pelayanan Publik**

Kantor Kecamatan Batuputih sangat memadai untuk Dari hasil pengamatan selama mengadakan penelitian, sarana dan prasarana menunjang pelayanan public di Kantor Kecamatan Batuputih, baik ditinjau dari pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan tentang sarana yang harus disediakan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan PATEN.

Dengan demikian, dapat dikategorikan bahwa sarana dalam pelayanan public di-Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep sangat baik, karena biar bagaimanapun sarana adalah suatu alat pokok untuk meningkatkan kualitas pelayanan public khususnya, pelayanan public di-Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep.

Sarana dan prasarana adalah juga merupakan alat untuk meningkatkan pelayanan public di kecamatan Batuputih, karena dengan adanya alat penunjang yang memadai semua program bisa terlaksana dengan maksimal khususnya dalam pelayanan public dikecamatan Batuputih.

## **KESIMPULAN**

1. Penerapan disiplin kerja pegawai di Kantor Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep masih kurang efektif dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik. Hal ini terbukti dengan adanya sebagian pegawai yang mengabaikan rapat dan apel di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep.
2. Faktor penunjang dan penghambat efektivitas penerapan disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep adalah:
  - a. Faktor penunjang disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di kecamatan batuputih sudah efektif. Hal ini karena adanya sarana pendukung yang menjadi pedoman dan standarisasi pelayanan publik di Kecamatan Batuputih, yaitu pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
  - b. Faktor penghambat disiplin kerja pegawai di Kecamatan Batuputih adalah kurangnya sebagian komitmen para pegawai dalam melaksanakan tugas untuk pengarsipan dokumen dan inventarisir data. Hal ini karena faktor keterbatasan pengetahuan pegawai dan kesadaran pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Mohammad. 2013, *Fungsi Pengorganisasian dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kec. Batuputih Kab. Sumenep* skripsi. Univ. Wiraraja Sumenep
- Herdiansyah, Haris, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Narbuko Dan Achmadi, 2012, *Metodologi Penelitian*. Bandung, Pt. Remaja. Rosdakarya
- Najar Dolar, 2009, *Membangun Disiplin Kerja Pegawai Melalui Kepemimpinan Camat, Kecamatan Mukok Kabupaten Sanggau* skripsi. Untri Malang
- Soetarto, Hadi. 2014, *Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, Kabupaten Sumenep
- Sadhana, Kridawati 2010, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citra Malang, Malang
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/viewFile/2817/2368>
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf>