

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Disiplin dapat dipahami semestinya sikap individu atau kelompok yang bertujuan untuk mematuhi standar yang telah ditentukan, termasuk dalam konteks pekerjaan. Disiplin kerja mengacu pada sifat dan perilaku pegawai yang berhubungan dengan peraturan yang berlaku di instansi. Dalam hal ini, berarti keinginan dan kesiapan untuk berusaha mengikuti peraturan yang ada. Tingkah laku dan attitude dalam menjalankan tugas tercermin melalui berbagai inisiatif, keinginan, dan tekad untuk mematuhi aturan tersebut. Dengan demikian, individu dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi tidak hanya menunjukkan kepatuhan yang kaku terhadap aturan, tetapi juga memiliki kemauan (niat) untuk mengikuti ketentuan yang diberlakukan oleh instansi.

Proses pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi atau institusi memegang peranan yang sangat berpengaruh untuk memastikan kelangsungan operasional lembaga tersebut. Terutama dalam pelayanan di instansi perkantoran, yang mengutamakan kegesitan. Hal ini menjadi kewajiban yang harus diselesaikan, khususnya bagi instansi publik. Pemberian pelayanan memerlukan kemampuan serta kreativitas agar mencapai tujuan bersama.

Pengadilan Tinggi Agama Bandung didirikan berlandaskan Keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda Nomor 18 Tahun 1937 tertanggal 12 November 1937 dengan nama "*Hoof Voor Islamietische Zaken*". Menurut Staatsblad 1937 Nomor 610, pengendalian Peradilan Agama Tingkat Banding untuk wilayah Jawa dan Madura awalnya dilaksanakan oleh Mahkamah Islam Tinggi yang berlokasi di Surakarta. Namun, setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, beban kerja Mahkamah Islam Tinggi Surakarta semakin meningkat.

Sehubungan dengan hal itu, serta berdasarkan pertimbangan yang diberikan Mahkamah Agung yang tercantum dalam surat Nomor: MA/PA/121/IX/1976 tanggal 23 September 1976 tentang menetapkan pedoman tentang batasan-batasan

kewenangan pengadilan agama, serta penegasan mengenai hukum yang diterapkan dalam pengadilan agama, khususnya terkait dengan hukum perdata Islam. Untuk memastikan kelancaran tugas dan pengembangan peradilan agama di wilayah Jawa dan Madura, dianggap perlu dilakukan klasifikasi tugas secara administratif dengan mendirikan cabang Mahkamah Islam Tinggi di Bandung dan Surabaya.

Pada 16 Desember 1976, diterbitkan Keputusan Menteri Agama Nomor 71 Tahun 1976 yang mengatur pendirian Cabang Mahkamah Islam Tinggi di Bandung dan Surabaya. Keputusan ini menandai berdirinya Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Cabang Mahkamah Islam Tinggi Bandung memiliki tugas untuk menangani perkara yang berasal dari Pengadilan Agama di seluruh wilayah Provinsi Jawa Barat dan Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Cabang Mahkamah Islam Tinggi Bandung berada di bawah tanggung jawab Mahkamah Islam Tinggi Surakarta dipimpin oleh seorang Ketua dan seorang Wakil Ketua Mahkamah Islam Tinggi, terdiri dari dua orang hakim sebagai anggota, yang dibantu oleh seorang pejabat sementara panitera dan beberapa staf kepaniteraan. Pengadilan Tinggi Agama juga memiliki kewenangan untuk mengadili sengketa kewenangan antara Pengadilan Agama di wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya, baik di tingkat pertama maupun terakhir. Peran utama Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam pelayanan kepada Masyarakat: 1) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), 2) Penyelesaian Sengketa Secara Efisien Dan Adil, 3) Memberikan Edukasi Hukum Kepada Masyarakat, 4) Menjamin Kualitas Pelayanan, 5) Mendorong Peradilan Yang Transparan Dan Akuntabel, 6) Meningkatkan Efisiensi Proses Peradilan. Peran utama Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam sistem peradilan Indonesia adalah untuk memastikan bahwa proses peradilan agama berjalan dengan adil, efisien, dan memberikan kepastian hukum. Pengadilan Tinggi Agama Bandung juga memiliki peran penting dalam memperkuat pelayanan kepada masyarakat, terutama melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan peradilan. Dengan demikian, Pengadilan Tinggi Agama Bandung tidak hanya berfungsi sebagai lembaga peradilan yang menangani sengketa agama, tetapi juga sebagai lembaga yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Standar pelayanan Pengadilan mencakup elemen-elemen yang sejalan dengan Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menata mengenai kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan. Pasal ini lebih spesifik membahas tentang hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas serta kewajiban pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan yang mengharuskan adanya 14 poin dalam setiap standar pelayanan publik. Beberapa poin tersebut meliputi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, fasilitas, serta evaluasi kinerja pelaksana. Standar Pelayanan Pengadilan mencakup dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan perkara dan non-perkara. Standar ini berlaku secara nasional untuk seluruh pengadilan, serta untuk setiap pengadilan dan satuan kerja terkait. Pengadilan diharuskan untuk menetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik masing-masing satuan kerja, mempertimbangkan faktor-faktor seperti kondisi geografis dan jenis perkara yang ditangani.

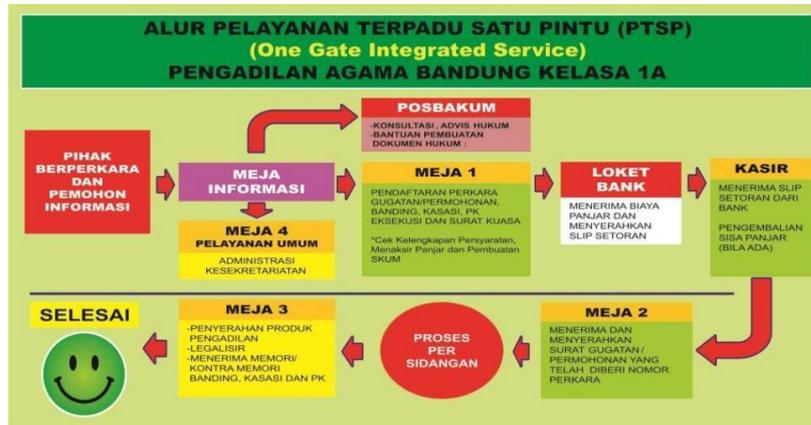
Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan menanggung peranan yang sangat penting dan strategis. Sebagai garda terdepan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus dilengkapi dengan berbagai sarana dan fasilitas yang memadai. Keberadaan mereka sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan petugas dalam memilih kata yang tepat dan bersikap ramah setiap saat menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Meskipun pelayanan yang diminta mungkin sederhana, petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkewajiban untuk memberikan layanan terbaik. Dalam menjalankan tugasnya, petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus benar-benar memahami standar pelayanan yang baik dan yang buruk. Selain itu, petugas juga harus menjaga wibawa serta memiliki pemahaman yang kuat mengenai independensi lembaga peradilan secara keseluruhan, karena mereka memikul tanggung jawab besar dalam menjalankan tugas tersebut.

Agar dapat menjalankan peran secara profesional, petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di pengadilan harus memenuhi sejumlah persyaratan tertentu, yang diatur dalam Pasal 14 Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 mengatur tentang Penyelesaian Permohonan Perkara Secara Elektronik. Keputusan ini merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi peradilan agama, khususnya di Indonesia.. Adapun persyaratan tersebut meliputi:

- a. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus mengerti posisi, struktur organisasi, dan kompetensi pengadilan;
- b. Menguasai tugas utama dan fungsi sebagai petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Memiliki keterampilan dalam mengoperasikan komputer dengan baik;
- d. Mengetahui prinsip-prinsip pelayanan pengadilan yang berkualitas;
- e. Dapat berkomunikasi dengan efektif;
- f. Mampu bekerja sama dengan baik dalam tim;

Pasal 14 tersebut menggambarkan persyaratan ideal bagi petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menjalankan tugasnya secara maksimal dalam melayani masyarakat yang membutuhkan layanan pengadilan. Beberapa layanan pokok yang harus dilakukan oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu antara lain: memberikan informasi, melayani pendaftaran perkara, menerima pembayaran biaya, menyerahkan produk pengadilan, serta menangani pengaduan atau keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pengadilan.

**Gambar 1.1 Alur PTSP di Pengadilan Tinggi Agama Bandung**



*Sumber: Website PTA Bandung*

Disiplin kerja adalah kewajiban yang harus diperhatikan oleh kantor atau instansi tempat pegawai bekerja, untuk memastikan bahwa pegawai dapat bekerja dengan lebih produktif dan tidak melakukan aktivitas yang tidak relevan selama jam kerja. Disiplin kerja merupakan suatu konsep dalam manajemen yang mengharuskan pegawai untuk bertindak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Disiplin sendiri mencerminkan keadaan yang mendorong pegawai untuk melakukan aktivitas sesuai dengan prosedur yang ada. Menurut Sinambela (2019:332), "regulasi yang baik sangat dibutuhkan untuk mewujudkan tata tertib yang baik di tempat kerja, karena kedisiplinan suatu kantor atau instansi dapat dikatakan baik jika sebagian besar pegawai mematuhi regulasi yang berlaku." Disiplin sangat penting, baik bagi individu maupun instansi, karena membantu individu untuk memahami apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan di tempat kerja. Disiplin memperlihatkan sikap penghargaan karyawan terhadap regulasi dan kebijakan yang ada di tempat kerja.

Faktor kedisiplinan pegawai memiliki peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas mereka. Kedisiplinan ini dianggap krusial karena berpengaruh langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai dikatakan memiliki disiplin tinggi jika mereka dapat melaksanakan tugas dengan baik dan penuh kesadaran, tanpa perlu pengawasan langsung dari atasan. Pegawai

yang disiplin tidak akan menyia-nyiakan waktu dengan aktivitas yang tidak berkaitan dengan pekerjaan dan akan mematuhi regulasi yang ada dengan penuh kesadaran, tanpa adanya paksaan. Kedisiplinan pegawai dapat dinilai melalui beberapa indikator, seperti yang dijelaskan oleh Alfred R. Letiener (dalam Reza, 2014:16), yaitu Disiplin Waktu, Disiplin aturan dan Berpakaian, serta Disiplin Tanggung Jawab Kerja. Dalam konteks pelayanan publik, kedisiplinan dapat dilihat dari seberapa serius pegawai dalam menjalankan tugasnya serta menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat.

Kedisiplinan pegawai di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama (PTA) Bandung merupakan aspek penting dalam mewujudkan tata kelola peradilan yang profesional, akuntabel, dan berintegritas. Dasar hukum yang mengatur kedisiplinan ini merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku secara nasional bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), serta regulasi khusus yang diterapkan di lingkungan Mahkamah Agung dan peradilan agama. Secara umum, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menjadi landasan utama yang mengatur hak, kewajiban, dan disiplin ASN di seluruh Indonesia, termasuk di PTA Bandung. Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil memberikan rincian mengenai jenis pelanggaran disiplin serta sanksi yang dapat dikenakan. Meskipun telah ada regulasi yang lebih baru, Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS tetap relevan sebagai acuan dalam pengelolaan ASN secara umum, termasuk aspek kedisiplinan. Di lingkungan Mahkamah Agung, kedisiplinan pegawai juga diatur melalui berbagai instrumen seperti Peraturan Mahkamah Agung (Perma), Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA), serta Keputusan Ketua Mahkamah Agung (KMA), seperti KMA Nomor 071/KMA/SK/V/2008 yang menekankan penegakan disiplin dalam kaitannya dengan pemberian tunjangan khusus kinerja. Selain itu, PTA Bandung turut mengeluarkan kebijakan internal seperti Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Bandung Nomor W10-A/1870/KP.02.1/VI/2023 tentang Pembentukan Tim Pemantau Disiplin dan Kinerja Pegawai. Bahkan, terdapat pula keputusan bersama antara Ketua Pengadilan Tinggi dan Ketua Pengadilan Tinggi Agama yang mengatur ketentuan disiplin terkait hari kerja dan jam kerja di wilayah hukum

masing-masing. Seluruh regulasi tersebut menjadi pijakan penting dalam menjaga kedisiplinan dan kinerja pegawai di lingkungan PTA Bandung.

Kualitas pelayanan merujuk pada kondisi di mana terjadi hubungan yang dinamis antara penyedia dan penerima layanan, yang mencakup aspek-aspek seperti kemampuan, ketepatan waktu, responsivitas, serta ketersediaan infrastruktur. Layanan dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi harapan dari pengguna jasa. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan atau tidak mengikuti perspektif, peraturan, atau regulasi yang berlaku, maka layanan tersebut dianggap tidak berkualitas. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, tujuan utama dari definisi ini adalah untuk mencapai kepuasan masyarakat, bukan berarti penyedia jasa harus mengabdikan semua keinginan masyarakat dalam menetapkan standar kualitas pelayanan.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Di PTA Bandung  
Periode Triwulan 1-4 2023

No	Triwulan	Jumlah Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Triwulan I	46 Orang	3,95	Sangat Baik (A)
2	Triwulan II	158 Orang	3,90	Sangat Baik (A)
3	Triwulan III	158 Orang	3,90	Sangat Baik (A)
4	Triwulan IV	180 Orang	3,92	Sangat Baik (A)

*Sumber: Website PTA Bandung (2024)*

Tabel 1.2 Rekapitulasi Pelayanan Di PTA Bandung

Periode Triwulan 1-4 2024

No	Triwulan	Jumlah Pelayanan	Nilai	Mutu
1	Triwulan I	31 Orang	3,89	Sangat Baik (A)
2	Triwulan II	46 Orang	3,89	Sangat Baik (A)
3	Triwulan III	35 Orang	3,92	Sangat Baik (A)
4	Triwulan IV	32 Orang	3,89	Sangat Baik (A)

*Sumber: Website PTA Bandung (2024)*

Dalam observasi awal peneliti melihat adanya, sebuah lembaga yang bertugas memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, instansi pemerintah, termasuk Pengadilan Tinggi Agama Bandung, diharapkan untuk memberikan layanan yang maksimal. Namun, kenyataannya tidak semua pegawai di Pengadilan Tinggi Agama Bandung dapat memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu masalah yang muncul terkait dengan kedisiplinan kerja, di mana beberapa pegawai belum menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi. Hal serupa juga terjadi di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Terdapat kesenjangan antara teori dan praktik. Penulis melakukan observasi selama periode observasi. Dari hasil pantauan terdapat kejadian termasuk masalah dengan pegawai, beberapa pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang tercatat dalam Surat Keputusan (SK) terkait jadwal piket. Seharusnya, pegawai tersebut bertugas di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai jadwal yang telah ditentukan, selain itu juga pada jam kerja yang telah dimulai, terkadang tidak ada pegawai yang menjaga meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Situasi ini tentu saja berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Melihat dua faktor utama, yaitu kedisiplinan kerja dan kualitas pelayanan, yang menjadi hal penting dalam mengintensifkan kepuasan masyarakat, serta

menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Hal ini akan memungkinkan terciptanya sinergi yang dapat mendorong semangat dan motivasi pegawai dalam mencapai tujuan instansi, khususnya di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti menentukan untuk melaksanakan penelitian guna memahami apakah kedisiplinan kerja dan kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti memilih judul **"Persepsi Pegawai Terhadap Kedisiplinan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Tinggi Agama Bandung."** Penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang memberi pengaruh kinerja pegawai serta kualitas layanan publik yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Di samping itu, kedisiplinan kerja merupakan aspek kunci dalam mendukung efisiensi operasional, sementara kualitas layanan dapat mencerminkan seberapa baik pengadilan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di lembaga tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Menurut Dunn (2003), Rumusan Masalah merupakan Langkah awal dalam proses analisis kebijakan. Dunn menjelaskan bahwa rumusan masalah merupakan tahap di mana mengidentifikasi, Menyusun, dan memperjelas masalah yang perlu diselesaikan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka rumusan masalah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pegawai terhadap kedisiplinan kerja dan kualitas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tinggi Agama Bandung?
2. Sejauh mana pencapaian target kedisiplinan kerja dan kualitas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tinggi Agama Bandung?
3. Bagaimana situasi pegawai mempengaruhi kedisiplinan kerja dan kualitas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tinggi Agama Bandung?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan oleh penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi pegawai terhadap tingkat kedisiplinan kerja dan kualitas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tinggi Agama Bandung
2. Untuk mengetahui sejauh mana kecapaian target terhadap kedisiplinan kerja dan kualitas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tinggi Agama Bandung
3. Untuk mengetahui situasi atau kondisi kerja mempengaruhi persepsi pegawai terhadap kedisiplinan kerja dan kualitas layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tinggi Agama Bandung

### D. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Secara teoritis**, memberikan kontribusi pemikiran serta memperluas wawasan, khususnya bagi kalangan mahasiswa.
2. **Secara praktis**, bagi Pengadilan Tinggi Agama Bandung, penelitian ini dapat memberikan gambaran konkret dan faktor pemantauan bagi pegawai yang terlibat dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, diharapkan masyarakat umum dapat memperoleh pemahaman baru mengenai permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan menjadi lebih peka, sehingga mereka dapat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diterima.
3. **Secara metodologis**, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan kajian bagi mahasiswa atau peneliti lainnya yang bermaksud melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, untuk mengembangkan pengetahuan mereka.

## E. Kerangka Berpikir

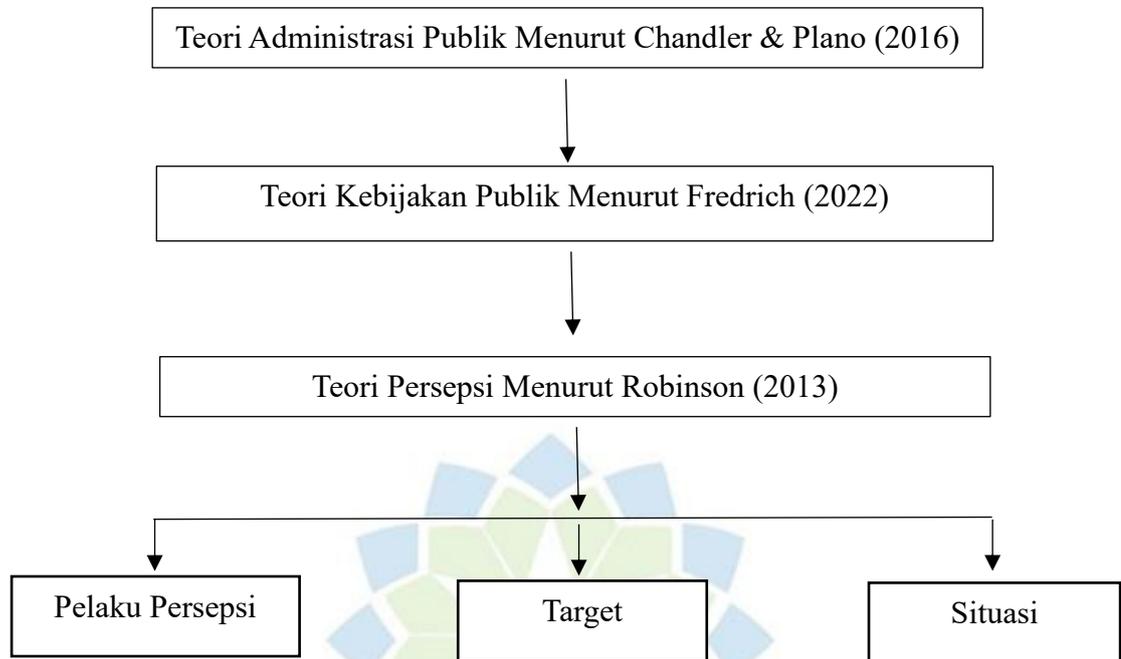
Penelitian ini menggunakan tiga konsep kerangka pemikiran dalam menunjang seluruh tahapan penelitian yaitu *Grand Theory*, *Middle Range Theory*, dan *Applied Theory*.

Persepsi pegawai mengenai kedisiplinan kerja dan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyimpan peran yang sangat penting dalam membantu efektivitas dan efisiensi operasional. Kedisiplinan kerja yang baik diharapkan dapat mewujudkan lingkungan kerja yang lebih profesional dan produktif, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Layanan PTSP, yang mengutamakan sistem pelayanan terpadu dan satu pintu, mencakup aspek kecepatan, ketepatan, serta kemudahan dalam memberikan informasi dan pelayanan hukum kepada pengguna.

Persepsi pegawai mengenai kedisiplinan dan kualitas layanan ini akan mencerminkan Tingkat motivasi dan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dalam hal ini, faktor-faktor seperti ketepatan waktu, komitmen terhadap pekerjaan, dan etika kerja akan mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh Masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis hubungan antara kedisiplinan pegawai dan persepsi mereka terhadap kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kedua aspek tersebut dalam pengelolaan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengaplikasikan teori (Robbinson, 2013) yang menyebutkan Persepsi adalah cara orang memandang situasi yang didasarkan pada pengalaman mereka, sikap, dan informasi yang ada. Persepsi tidak selalu mencerminkan kenyataan, tetapi lebih kepada bagaimana individu memahami situasi atau kejadian tertentu. Adapun untuk bagan kerangka pemikiran yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Dikelola Peneliti (2024)*

## **F. Proposisi**

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka proposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah persepsi pegawai terhadap kedisiplinan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Oleh karena itu, pemahaman atas persepsi pegawai mengenai kedisiplinan kerja diterapkan, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini merujuk pada dimensi persepsi yang dikemukakan oleh Robinson (2013), yaitu Pelaku Persepsi, Target, Situasi. Dimensi-dimensi ini bertujuan untuk menilai apakah persepsi positif terhadap kedisiplinan kerja berkaitan dengan meningkatnya mutu pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan.