

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah suatu hal yang paling penting di suatu organisasi, karena dalam suatu organisasi dapat dikatakan berjalan dengan berhasil atau tidak tergantung dari sumber daya manusia (SDM) itu sendiri. Peran sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi yaitu merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan organisasi tersebut. Dalam pelaksanaan setiap organisasi lembaga pemerintah dibutuhkan suatu proses administrasi yang baik, dimana pemerintah berjalan sesuai dengan fungsinya dan memiliki sumber daya manusia (SDM) atau aparatur yang berkinerja baik, agar pencapaian dari tujuan pemerintah tercapai secara optimal, yaitu mewujudkan kesejahteraan kepada seluruh masyarakat.

Pemerintah merupakan organisasi yang memiliki salah satu fungsi, yaitu sebagai penyedia pelayanan, sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut (konsumen). Tugas pemerintah pada hakikatnya adalah memberi pelayanan dengan baik. Pemerintah yang mempunyai fungsi sebagai pemberi pelayanan masyarakat wajib memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai kegiatan memenuhi kemauan masyarakat. Dalam artian bahwa pemerintah langsung berhadapan dengan masyarakat, dengan menempatkan masyarakat sebagai sesuatu

yang paling penting. Kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat merupakan indikator untuk mengetahui sejauhmana kinerja pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Artinya kinerja pemerintah harus terpatok pada keinginan masyarakat. Jika tidak, apapun yang pemerintah lakukan jika tidak sesuai dengan keinginan masyarakat atau tidak memuaskan, kinerja pemerintah tersebut akan dinilai oleh masyarakat tetap tidak baik. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dari pandangan masyarakat, untuk pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Kepuasan masyarakat terhadap pemerintah sangat penting karena terdapat kepercayaan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat yang didapatkan. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas tersebut, maka diperlukan pula sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang berkualitas

Banyak faktor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, salah satu faktor tersebut dan hal yang harus dimiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas adalah disiplin kerja. Disiplin kerja pegawai merupakan sikap atau perilaku ketaatan seseorang pada peraturan kerja, sehingga pekerjaan dapat berjalan secara tertib. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, jika tidak diiringi dengan disiplin kerja pegawai, maka pelayanan tersebut tidak akan berjalan secara optimal.

Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi mempunyai berbagai jenis pelayanan. Adapun jenis pelayanan tersebut beserta waktu pembuatannya yang termuat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah:

Tabel 1.1
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dan Realisasi Waktu
Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi

No.	Standar Operasional Prosedur (SOP)		Realisasi Waktu
	Jenis Pelayanan	Waktu	
1.	Pembuatan Kartu Keluarga	20 Menit	20 Menit
2.	Pembuatan E-KTP	15 Menit	7 Hari
3.	Pembuatan Surat Pindah	23 Menit	23 Menit
4.	Pembuatan Suket	10 Menit	10 Menit
5.	Pembuatan Draf KK	20 Menit	20 Menit
6.	Pembuatan Surat Dalam Proses (Kartu Keluarga dan E-KTP)	20 Menit	20 Menit

Sumber: Data Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi, 2019

Dari data tersebut, dapat terlihat bahwa terdapat kendala waktu dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), Kantor Kecamatan Sukatani hanya memerlukan waktu 15 menit, sedangkan dalam kenyataannya bisa sampai 7 hari atau paling cepat 1 hari dan paling lambat 1 bulan. Hal ini dikarenakan keterbatasan blanko dari pemerintah pusat, sehingga

menyebabkan adanya kendala dalam pelayanan pembuatan E-KTP, akibatnya pelayanan menjadi terhambat dan kurang optimal.

Selain faktor keterbatasan blanko yang menjadikan pelayanan lambat, terdapat faktor lain yaitu disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan, karena disiplin merupakan aspek kinerja yang harus dimiliki para pegawai. Jika para pegawai tidak disiplin, maka bagaimana pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, seperti terdapat yang telat datang ke kantor dan pulang cepat sebelum waktunya, itu semua akan memperlambat pekerjaan terutama dalam pelayanan. Bagaimana mungkin pekerjaan dapat cepat selesai jika pegawai tidak taat peraturan. Jika pekerjaan pegawai terhambat, pelayanan yang dihasilkan pun juga akan terhambat.

Adapun jadwal masuk dan pulang kerja yang tercantum dalam peraturan dan harus ditaati oleh setiap pegawai Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Masuk dan Pulang Kerja

Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi

Hari	Masuk	Pulang
Senin – Kamis	07.30 WIB	15.30 WIB
Jum'at	07.30 WIB	16.00 WIB

Sumber: Data Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi, 2019

Untuk melihat tingkat disiplin kerja pegawai diperlukan sebuah absensi pegawai. Absensi pegawai merupakan sarana atau alat untuk mengetahui kehadiran pegawai di sebuah instansi. Ada banyak berbagai macam absensi kehadiran

pegawai, salah satu yang banyak digunakan sekarang ini adalah absensi elektronik atau *finger print*. Dengan menerapkan absensi elektronik, maka pemimpin bisa melakukan pengontrolan terhadap kehadiran pegawai dengan secara rinci, tanpa harus terus menerus ada di tempat tersebut.

Kantor Kecamatan Sukatani adalah kantor kecamatan yang berada di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat yang menerapkan absensi sidik jari (*finger print*) atau absensi elektronik.

Berikut merupakan data persentase kehadiran Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan pemerintah Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi periode bulan Januari - Desember 2019:

Tabel 1.3
Data Persentase Kehadiran Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi
Periode Januari - Desember 2019

No.	Kehadiran	TL (%)	PC (%)	Waktu (Menit)
1.	Januari	2,33	0,66	171,7
2.	Februari	1,37	1,33	374,4
3.	Maret	2,04	1,62	418,7
4.	April	2,04	1,79	567,6
5.	Mei	2,26	1,13	286,8
6.	Juni	1,56	0,56	205,6
7.	Juli	2,45	0,95	280
8.	Agustus	2,04	1,18	344,9

9.	September	1,45	0,36	123,4
10.	Oktober	2,41	1,59	371,6
11.	November	1,26	0,56	246,9
12.	Desember	1,43	0,87	365,2

Sumber: Dikelola oleh peneliti, 2019

Keterangan:

TL : Telat atau Terlambat

PC : Pulang Cepat

Waktu : Dalam Satuan Menit

Dari data diatas, terlihat bahwa angka TL (telat atau terlambat) dan PC (pulang cepat) cukup tinggi dengan waktu yang tinggi pula. Dari data-data tersebut, terlihat bahwa persentase pegawai yang datang telat atau terlambat (TL) paling tinggi berada pada bulan Juli dengan persentase 2,45%, karena jumlah TL pada bulan Juli berjumlah 54, dan persentase pegawai yang pulang mendahului jam kerja yang sudah ditentukan atau pulang cepat (PC) tertinggi berada pada bulan April dengan persentase 1,79%, karena jumlah PC pada bulan April berjumlah 43. Sementara persentase waktu dalam menit yang paling tinggi berada pada bulan April dengan jumlah rata-rata waktu 567,6 menit, dan dengan total waktu 13.624 menit. Dari data tersebut, dapat dikatakan persentase disiplin kerja pegawai Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi masih rendah.

Selain dari absensi pegawai, untuk melihat tingkat disiplin kerja pegawai dapat dilihat dari perilaku kerja dan capaian kinerja. Berikut merupakan persentase

perilaku kerja dan capaian kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi:

Tabel 1.4
Persentase Perilaku Kerja dan Capaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi

Presentase Perilaku Kerja dan Capaian Kinerja Pegawai				
Januari – Desember 2019				
No.	Perilaku Kerja		Capaian Kinerja	
	Nilai	Target (85%)	Nilai	Target (15%)
1.	98,14%	83,42%	94,08%	14,11%

Sumber: Data Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi, 2019

Dari data tersebut dapat terlihat bahwa Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi memiliki target yang harus dicapai, yaitu target perilaku kerja sebesar 85%, sedangkan target capaian kinerja sebesar 15% yang jika dijumlahkan akan menjadi 100%. Sementara pada bulan Januari - Desember 2019, pegawai Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi memiliki perilaku kerja dengan nilai 98,14% dari 100% yang harus dicapai dan baru mencapai target 83,42% dari 85% target yang harus dicapai, sedangkan capaian kinerja yang dimiliki yaitu dengan nilai 94,08% dari 100% yang harus dicapai dan baru mencapai 14,11% dari 15% target yang harus dicapai. Sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku kerja dan capaian kinerja pegawai Kantor Kecamatan Suktani Kabupaten Bekasi masih belum mencapai target, berarti kinerja yang dihasilkan masih belum cukup optimal, hal ini diakibatkan pegawai yang kurang disiplin dalam absensi.

Dari data-data tersebut, tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat, selain karena keterbatasan blanko (dalam pelayanan pembuatan E-KTP), terdapat beberapa pegawai yang datang melebihi waktu kerja (telat), dan pulang sebelum waktunya (pulang cepat). Selain itu, kualitas kinerja yang dimiliki pegawai masih belum sempurna, hal ini dikarenakan terdapatnya pegawai yang masih belum optimal dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut tidak sesuai dengan waktu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi lebih lambat dan kurang optimal, terutama dalam hal pelayanan pembuatan E-KTP, dimana waktu pembuatan melebihi dari waktu yang seharusnya yaitu 7 hari atau paling cepat 1 hari dan paling lambat selambat-lambatnya 1 bulan. Dari hasil observasi, banyak masyarakat yang mengeluh dengan permasalahan ini. Selain itu pegawai dinilai kurang dalam berinteraksi dengan masyarakat, sehingga sering terjadinya kesalahpahaman akibat masyarakat yang kurang mengerti akan Standar Operasional Prosedur (SOP) E-KTP, KK, dan lain-lain. Hal ini menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan publik. Untuk itu diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah tersebut yaitu:

1. Kurangnya disiplin pegawai dalam ketepatan waktu, dimana terdapat sebagian pegawai yang datang melebihi waktu mulai kerja dan pulang cepat.
2. Kurangnya disiplin pegawai dalam melaksanakan tugasnya, karena adanya perilaku kerja dan capaian kinerja yang belum optimal, khususnya dalam memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat lambat dan tidak sinkron dengan standar waktu yang telah ada.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

“Seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi pada Tahun 2019?”

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi pada Tahun 2019.”

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan peneliti dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi” ini, maka diharapkan penelitian ini bermanfaat antara lain:

1. Secara Teoretis

Penelitian ini untuk mengembangkan perkembangan teori dengan melalui pendekatan penelitian.

2. Secara Praktis

Penelitian praktis adalah penelitian yang dirasakan sendiri oleh yang berhubungan dengan penelitian, yaitu diantaranya:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengalaman, menambah pengetahuan dan wawasan yang berhubungan dengan pelayanan publik, khususnya mengenai kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.

b. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan memberikan kontribusi positif bagi pengembang Administrasi Publik.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi bahwa dengan disiplin dalam bekerja sehingga dapat memberi kesejahteraan dan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat sejauh mana kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat di Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi.

F. Kerangka Pemikiran

Organisasi pemerintah yang berada di tingkat kecamatan dan dikepalai oleh seorang Camat disebut dengan Kantor Kecamatan. Salah satu aktivitas yang ada di kantor kecamatan yaitu memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan biasanya dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan terhadap masyarakat untuk mencapai kualitas pelayanan publik.

Pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara bertatap muka maupun tidak. (Pasolong, 2017: 147) Sementara pelayanan publik menurut Kurniawan (2005), pelayanan terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan. (Pasolong, 2017: 148) Dan pelayanan yang mempunyai kualitas menurut Kasmir (2005), adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. (Pasolong, 2015: 198)

Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel (Y), menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990), dalam Pasolong (2017: 155): Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, terdapat 5 dimensi, yaitu: *Tanggibles*

(berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Sumber daya manusia (SDM) adalah hal utama sebagai pemberi pelayanan publik. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, diperlukan pula sumber daya manusia (SDM) yang baik. Salah satu faktor yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik adalah disiplin kerja pegawai.

Disiplin adalah sikap tata tertib, baik tata tertib tersurat maupun tersirat. (Moenir, 2016: 94) Sementara disiplin kerja menurut Keith Davis (1985: 366), dapat diartikan sebagai pedoman pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. (Mangkunegara, 2017: 129) Dan disiplin kerja pegawai adalah perilaku pegawai yang sesuai peraturan, tata tertib, dan prosedur yang ada di sebuah instansi. (Sutrisno, 2009: 89)

Disiplin Kerja Pegawai sebagai variabel (X), menurut Moenir (2016: 96): “Dimensi yang mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai antara lain: (1) Disiplin waktu (tingkat absensi, hilangnya waktu kerja, tepat waktu dalam menggunakan waktu istirahat, kesadaran terhadap pentingnya kehadiran, tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan), (2) Disiplin kerja (tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan, sikap hati-hati dalam melaksanakan tugas, ketaatan pada tata tertib kerja, menguasai cara kerja, memiliki kesadaran diri untuk melaksanakan tugas).

Oleh sebab itu, bila pegawai mempunyai disiplin kerja yang tinggi maka pegawai akan berusaha memberikan pelayanan publik terbaiknya kepada masyarakatnya. Jadi, bila terwujudnya disiplin kerja pegawai akan terwujud pula

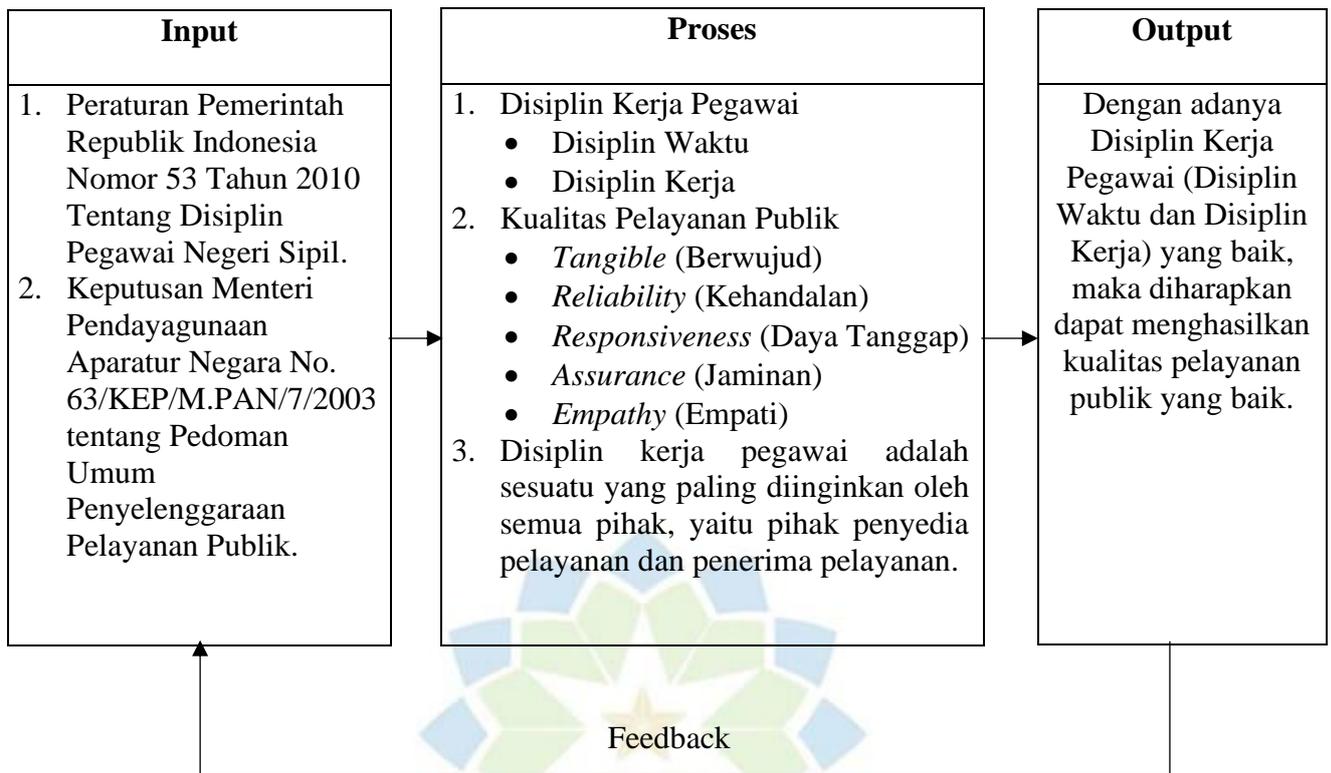
kualitas pelayanan publik, yaitu kepuasan masyarakat menjadi yang utama dari tujuan pelayanan publik.

Adapun teori penghubung antara Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah: Menurut Moenir (2016: 98), Disiplin kerja pegawai adalah sesuatu yang paling diinginkan oleh semua pihak, yaitu pihak penyedia pelayanan dan penerima pelayanan.

Sedangkan peraturan yang mengatur tentang Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik adalah: (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, dan (2) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Untuk mempermudah dan memahami kerangka pemikiran, maka penulis menggambarkan desain penelitian sebagai berikut:





Gambar 1.1

**Kerangka Pemikiran Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap
Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani
Kabupaten Bekasi**

G. Hipotesis

Ho : Tidak terdapat pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi pada Tahun 2019.

Ha : Terdapat pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi pada Tahun 2019