

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Padabadan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen HM. Ryacudu Kabupaten Lampung Utara

Herlintati

Implementasi Kebijakan Badan Usaha Milik Desa (Bumdesa) di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan (Studi Kasus di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)

Ita Novita

Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang

L. Fandhi Ahmad Zia S.

Analisis Penerapan disiplin Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang

Malik

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

Nesya Amallia

Peran Assessment Center Dalam Pengembangan Karier Personel Polri di Wilayah Kepolisian Daerah Lampung

Tatok Sulistiyawan

Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Zesty Miranda



Vol. 3 No. 1 April 2017

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

DAFTAR ISI

Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Padabadan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen Hm. Ryacudu Kabupaten Lampung Utara	1-10
Herlintati	
Implementasi Kebijakan Badan Usaha Milik Desa (Bumdesa) di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan (Studi Kasus di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)	11-18
Ita Novita	
Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang	19-27
L. Fandhi Ahmad Zia S.	
Analisis Penerapan disiplin Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang	28-37
Malik	
Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung	38-45
Nesya Amallia	
Peran <i>Assessment Center</i> Dalam Pengembangan Karier Personel Polri di Wilayah Kepolisian Daerah Lampung	45-54
Tatok Sulistiyawan	
Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai	55-64
Zesty Miranda	

ANALISIS PENERAPAN DISIPLIN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CATATAN SIPIL DAN KEPENDUDUKAN KABUPATEN TULANG BAWANG

Oleh :

**MALIK, DOSEN ADMINISTRASI PUBLIK FISIP
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

ABSTRACT

The problems in this research are: (1) How the application of discipline in the effectiveness of public service at the Civil Registry Office and Population of Tulang Bawang Regency, (2) What aspects hinder the application of discipline in improving the effectiveness of public service at Civil Registry Office and Tulangud Kabupaten Tulang Onion.

This research uses qualitative research method with descriptive analysis method. The use of this method is to examine and describe qualitatively, how the discipline in the effectiveness of public services at the Office of Civil Registry and Population of Tulang Bawang Regency. All data obtained directly from informants in the field by using interview and observation techniques, according to the purpose of research to be achieved.

The results showed that the implementation of the discipline of the effectiveness of public services in the Office of Civil Registry and Population of Tulang Bawang Regency. The contribution of disciplinary variables in improving the effectiveness of public services has been implemented but not yet optimal. This happens because there are still other variables that affect but not researched. Then according to the results of research shows that the better the application of discipline will be the better the effectiveness of public services at the Office of Civil Registry and Population Tulang Bawang District.

Keywords: Discipline, Service Quality, Service Effectiveness.

A. Latar Belakang

Kurang disiplinnya pegawai pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, terlihat dari kehadiran baik pada waktu pengecekan di apel pagi maupun pengecekan pada saat apel siang menjelang jam bubar kantor. Tingkat kehadiran pegawai pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, terlihat pada saat apel siang, sangatlah sedikit yang mengikutinya. Hal ini bisa diakibatkan karena mungkin saja pegawai tersebut melaksanakan dinas luar, akan tetapi sebagian besar diakibatkan karena pegawai pulang lebih awal dari jam Kantor yang seharusnya, sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan tersebut.

Pelanggaran yang dilakukan pegawai di lingkungan Kantor Catatan

Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, tidak hanya dari segi kehadiran dalam apel pagi maupun apel siang, tapi ada yang melanggar peraturan mengenai disiplin pegawai dengan beragam bentuk pelanggaran yang telah dilakukan seperti tidak pernah menjalankan tugas dalam jangka waktu yang lama, namun belum ada sanksi yang pernah diberikan kepada para pegawai tersebut.

Secara empirik, tentang kurangnya disiplin kerja pegawai di lingkungan Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, serta rendahnya Kualitas pelayanan yang dapat berakibat tidak efektifnya pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti hal

tersebut, dengan judul: Pengaruh Disiplin dan Kualitas pelayanan terhadap Efektivitas Pelayanan publik pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan disiplin dalam efektivitas pelayanan publik pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang,
2. Aspek-aspek apa yang menghambat penerapan disiplin dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang.

C. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis
Untuk menambah khazanah ilmu bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan disiplin dalam efektivitas pelayanan publik pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang.
2. Kegunaan praktis
 - a. Sebagai bahan pertimbangan teknis bagi Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang dalam menyusun perencanaan dan evaluasi dalam rangka peningkatan efektivitas pelayanan publik .
 - b. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan disiplin dalam efektivitas pelayanan.
 - c. Bagi penulis adalah merupakan media pengembangan ilmu

pengetahuan melalui aplikasi teori yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan.

D. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Disiplin

Esensi pengertian disiplin yang dikemukakan tersebut adalah bahwa tujuan pelaksanaan disiplin pada dasarnya diarahkan bagi terciptanya efisiensi (daya guna) dan efektivitas (hasil guna), dimana keadaan ini dapat dicapai melalui sistem pengaturan yang tepat dalam arti didasarkan atas suatu kebutuhan dan rencana yang jelas.

Disiplin menurut pendapat tersebut bahwa orang-orang yang berada dalam suatu organisasi harus tunduk kepada praturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi dimana orang atau pegawai tersebut berada atau bekerja, dengan demikian bahwa disiplin dalam suatu organisasi perlu diterapkan agar dapat mencapai hasil maksimal dalam organisasi. Sejalan dengan itu, Moenir (2003:181) mengemukakan bahwa disiplin adalah usaha yang dilakukan untuk menciptakan keadaan situasi lingkungan kerja yang tertib, efisien dan efektif melalui suatu sistem peraturan yang jelas.

Dengan demikian pada hakekatnya disiplin adalah ketaatan, kesungguhan, kekuatan atau ketegasan sikap dan tingkah laku, serta patuh terhadap segala ketentuan perjanjian atau persetujuan antara organisasi dan para pekerjanya. Jadi disiplin itu timbul sebagai relevansi dari bermacam-macam bentuk perjanjian yang menuntut kepatuhan, ketaatan yang sungguh-sungguh dalam suatu organisasi. Disiplin itu mutlak dilaksanakan untuk melancarkan jalannya organisasi, sebab tanpa disiplin maka orang akan melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Disiplin pegawai menurut Byars and Rue (1995:357) menyatakan bahwa sebagai indikasi tinggi rendahnya

kedisiplinan kerja pegawai atau karyawan, yaitu: Ketepatan waktu, kepatuhan terhadap atasan, peraturan terhadap perilaku terlarang, ketertiban terhadap peraturan yang berhubungan langsung dengan produktivitas kerja.

Dengan demikian kedisiplinan pegawai merupakan hal yang mempengaruhi produktivitas organisasi, sehingga besar kecilnya produktivitas suatu organisasi sangat ditentukan oleh kesiapan pegawainya, sehingga disiplin perlu ditegakan untuk meningkatkan produktivitas suatu organisasi sesuai perencanaan yang telah ditentukan.

2. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sarannya. Efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan sesuai dengan rencana yang dibuat berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Efektivitas juga dapat dilihat sejauh mana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas pokoknya mencapai semua sasaran.

Penilaian suatu kegiatan dengan menggunakan ukuran efektivitas, seringkali digambarkan dengan pencapaian tujuan atau sasaran yang telah direncanakan. Emerson mengemukakan, pengukuran efektivitas adalah sebagai pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Steers alih, 1985:71). Pengertian ini lebih menekankan pada pencapaian sasaran program dengan target waktu dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bernald menjelaskan efektivitas secara umum adalah "Pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usulan bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas". (Gibson, 1996:27).

Selanjutnya Ravianto (1989 : 113) mengemukakan bahwa efektivitas adalah :

Seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam hal waktu maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Dimensi waktu masuk dalam efektivitas terlebih apabila organisasi itu dapat diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang besar (lingkungan), yang dalam tahap-tahap kerjanya setiap saat mengambil sumber-sumber, memproses dan mengembalikannya pada lingkungan.

Pada kenyataannya, para anggota atap pegawai dalam suatu organisasi adalah merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas, karena perilaku anggota organisasi itulah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pribadi yang terdapat diantara para pegawai sangat penting artinya karena para pegawai berbedea memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula atas usaha-usaha manajemen untuk mencapai usaha yang diarahkan pada tujuan. Dengan mengetahui perbedaan ini, maka efektivitas akan dapat diukur melalui suatu sistem yang bekerja secara simultan dan sinergis.

Efektivitas organisasi tidak hanya dilihat dari segi pencapaian tujuan, tetapi juga dari segi kepentingan anggota organisasi secara individu. Efektivitas organisasi dilihat dari sudut pandang karyawan yaitu sampai seberapa jauh karyawan merasakan manfaat organisasi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan mereka, namun efektivitas organisasi bila dikaji dari perspektif moral dan kohesi anggota organisasi tersebut, misalnya dari semangat kerja pegawai dan kekompakan

mereka dalam organisasi. Kohesi atau kekompakan kelompok dalam organisasi mempunyai efek yang positif terhadap organisasi, kecuali kalau kohesi menjurus ke arah gejala *groupthink*, yaitu keengganan anggota organisasi untuk berbeda pendapat dengan pendapat yang dominan dalam kelompoknya.

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan publik (*public services*) oleh Pemerintah Daerah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) pemerintah daerah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan

tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, teori yang dipergunakan untuk mengukur disiplin yaitu pendapat Byars and Rue (1995:357) menyatakan ada beberapa hal yang dapat dipakai, sebagai indikasi tinggi rendahnya kedisiplinan kerja karyawan, yaitu: (1) Kehadiran, (2) Ketepatan waktu, (3) Kepatuhan terhadap atasan, (4) kepatuhan dalam menggunakan/ memelihara perlengkapan kantor, (5) ketertiban terhadap peraturan yang berhubungan langsung dengan produktivitas kerja, dan (6) mampu kerjasama.

Kemudian untuk melihat kualitas pelayanan tersebut, menurut Fitzstmmmons (1994:190) mengatakan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

1. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen;
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen;
4. *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan. memberi perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen;
5. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Meskipun literatur tentang efektivitas organisasi terus bertambah, namun hanya terdapat sedikit konsensus tentang bagaimana mengkonseptualisasikan, mengukur, dan menjelaskan efektivitas organisasi. Kemudian untuk mengukur efektivitas pelayanan publik dalam penelitian ini

maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Ravianto (1989:60) untuk mengukur efektivitas, maka dimensi yang dipergunakan adalah (1) Satuan Waktu; (2) Satuan Hasil; dan (3) Kualitas kerja. Dari uraian tersebut, maka yang menjadi dasar dari kualitas pelayanan pada masyarakat (publik) adalah bahwa sistem kualitas memiliki ciri dan karakteristik tertentu.

F. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penggunaan metode ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara kualitatif, bagaimana disiplin dalam efektivitas pelayanan publik pada Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang. Seluruh data diperoleh langsung dari informan di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi, sesuai tujuan penelitian yang ingin dicapai.

G. Pembahasan

Kualitas disiplin dapat diukur dengan penetapan sasaran hasil dengan syarat yaitu sasaran individual harus mendukung pencapaian sasaran tingkat yang lebih tinggi dan diupayakan untuk disepakati oleh pihak yang berkepentingan secara langsung serta sasaran hasil itu dapat dicapai dengan tidak terlalu sulit dan tersedianya indikator disiplin kerja kelompok yang dapat diukur untuk setiap sasaran yang akan mewujudkan kemajuan ke arah sasaran untuk dipantau dan dievaluasi. Jadi pada prinsipnya bahwa disiplin kerja disini yang dimaksudkan adalah suatu pekerjaan yang dihasilkan dalam memberikan pelayanan dengan tepat disiplin kerja sesuai rencana dengan memenuhi standar hasil yang telah ditentukan.

Menurut penulis bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap peningkatan disiplin pegawai, dengan demikian bahwa pegawai yang

mempunyai disiplin tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan sendirinya dapat meningkatkan hasil kerja yang baik, sebab pegawai dapat memberikan standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemakai layanan standar sesuai program yang telah dicanangkan, dengan harapan pada evaluasi akhir dalam memberikan pelayanan dapat berhasil dengan baik.

Dengan demikian sesuai hasil penelitian, bahwa Disiplin pegawai Disiplin Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi yaitu mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembahasan disiplin pegawai Disiplin Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, secara parsial sesuai dimensi-dimensi pembentuk disiplin pegawai yaitu:

Sesuai dengan tujuan organisasi maka hal ini perlu diperhatikan bahwa organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik jika kurang memperhatikan masalah kehadiran pegawai masing-masing unit. Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, mengatakan bahwa :

Pada umumnya pegawai selalu hadir pada kantor tersebut, namun kehadiran pegawai masih ada yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan oleh aturan yang berlaku pada Badan kepegawaian negara, sehingga disiplin pegawai relatif belum optimal, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai tersebut, karena jam kerja yang sudah berkurang sehingga kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan juga pasti berkurang, sehingga secara umum mempengaruhi

kinerja pegawai tersebut. (Hasil wawancara Maret 2017).

Disiplin Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, hasil penelitian pada dimensi kehadiran pegawai, sebagian besar responden, menyatakan persetujuannya apabila kehadiran pegawai yang bertugas kurang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian merupakan salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi disiplin pegawai Disiplin Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang.

Kemudian kepatuhan jam kerja dalam pelayanan tergantung pada keberhasilan suatu organisasi menetapkan jam kerja dan memadukan satuan-satuan/unit-unit kerja yang bermacam-macam kedalam suatu unit pelayanan. Kedisiplinan suatu organisasi dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat, secara akurat dan terpercaya menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi dalam melaksanakan programnya.

Jika pegawai patuh terhadap jam kerja yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan dilaksanakan secara efektif, para pegawai bukan hanya harus mengetahui apa yang harus mereka kerjakan, tetapi mereka juga memiliki kemampuan untuk menerapkannya, serta harus mempunyai keinginan untuk menyelesaikan dengan baik. Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, mengatakan bahwa:

Dalam hal kedisiplinan pegawai sampai saat ini masih selalu patuh terhadap jam kerja para pegawai selalu mengerjakan apa yang disampaikan atasan mereka sesuai waktu yang telah ditetapkan, namun dalam pegawai lainnya ada pegawai yang belum memperhatikan tingkat penye-

lesaian sesuai waktu yang diberikan karena kemampuan dan motivasi yang belum optimal sehingga ada pekerjaan yang seharusnya diselesaikan misalnya satu jam tapi kenyataannya satu hari baru bisa selesai, hal demikian pula kinerja pegawai yang relatif belum optimal (Hasil wawancara Maret 2017).

Kemudian patuh terhadap perintah atasan. Organisasi dapat merancang pelayanan yang baik atau struktur pelayanan dalam berbagai cara, dalam memberikan pelayanan, patuh terhadap perintah atasan, dirancang untuk tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti karyawan diberi kesempatan untuk berkreasi dalam memberikan pelayanan dengan siapapun kecuali atasannya langsung. Jaringan semacam ini biasanya dimaksudkan untuk menghindarkan manajer atas dari informasi berlebihan yang tidak perlu dan menjaga kekuasaan dan statusnya.

Kepatuhan terhadap perintah atasan merupakan salah satu dimensi kedisiplinan pegawai yang ditunjang oleh sumber daya yang penting antara lain : jumlah staf yang cukup dengan keahlian yang memadai, informasi yang cukup dan relevan mengenai instruksi penyelesaian pekerjaan dengan ditunjang oleh berbagai fasilitas yang memadai maka tidak ada alasan bagi seorang pegawai untuk tidak disiplin dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelayan publik, kehandalan dalam melaksanakan disiplin, sebagai suatu proses dalam meningkatkan kinerja pegawai yang dalam kegiatan tersebut bermaksud meningkatkan pelayanan yang baik melalui pelayanan secara langsung, dengan demikian bahwa kepatuhan pegawai terhadap atasannya merupakan salah satu ciri yang harus dipertahankan oleh pegawai.

Patuh dalam menggunakan/ Memelihara perlengkapan Kantor. pada prinsipnya bahwa Patuh dalam

menggunakan/ Memelihara perlengkapan Kantor dalam suatu organisasi sangat penting sebab berkaitan dengan tujuan organisasi. Patuh dalam menggunakan/ Memelihara perlengkapan Kantor juga berarti memberikan pegangan dari suatu proses organisasi sehingga dalam pelayanan suatu kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan rambu-rambu organisasi yang telah direncanakan. Patuh dalam menggunakan/ Memelihara Perlengkapan Kantor dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu ukuran dalam keberhasilan suatu organisasi, sebab setiap kegiatan pelayanan sudah ditetapkan waktu yang dibutuhkan untuk sampai ketempat kejadian kebakaran, sehingga kepatuhan dalam menggunakan/ memelihara perlengkapan Kantor sebagai jaminan keberhasilan suatu pelayanan yang dicita-citakan dan diinginkan oleh masyarakat.

Kemudian dari data yang diperoleh pula menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan terutama jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat utamanya yang memerlukan pelayanan. Sesuai hasil wawancara dengan Sekretaris Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, menyatakan bahwa :

Dalam penerapan salah satu dimensi dari kedisiplinan, bahwa pegawai Patuh dalam menggunakan/ Memelihara Perlengkapan kantor pada Kantor tersebut, sudah dilaksanakan namun masih ada pegawai yang kurang memperhatikan menyangkut kedisiplinan tersebut, hal ini karena ada pegawai yang masih melanjutkan pendidikan dan ada juga pegawai dengan berbagai alasan yang memungkinkan mereka kurang memperhatikan kewajibannya sebagai pegawai negeri sipil, dengan ketentuan-ketentuan yang melekat kepadanya, sehingga masih

ada pegawai yang tidak Patuh dalam menggunakan/ Memelihara Perlengkapan kantor. (Hasil wawancara Maret 2017).

Patuh mengikuti cara bekerja. Pada prinsipnya bahwa patuh mengikuti cara bekerja, dalam suatu organisasi adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan dalam suatu organisasi berkaitan dengan tujuan organisasi. Patuh mengikuti cara bekerja juga berarti meletakkan dasar dari suatu proses organisasi sehingga dalam pegawai an suatu kegiatan dalam organisasi dapat memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani, sesuai dengan rambu-rambu organisasi yang telah direncanakan.

Menurut penulis bahwa disiplin pegawai dapat dipengaruhi oleh pemberian efektivitas pelayanan, sebab pegawai yang selalu memberikan pelayanan dengan baik agar pengguna layanan dapat meningkatkan kemampuannya, sehingga pegawai dapat terus meningkatkan disiplin kerjanya dan pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai tersebut.

Kualitas pelayanan pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, juga telah dilaksanakan karena dengan tangibles batas-batas wewenang, kewajiban dan tanggung jawab akan menjadi jelas, sehingga kekacauan, konflik kewenangan kekuasaan, tumpang-tindih atau kecenderungan menghindari tanggung jawab dapat dihindari. Namun sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan, seperti dikemukakan pada hasil pengujian hipotesis.

Dalam suatu organisasi, *tangibles* (tampilan fisik pemberian pelayanan), merupakan komponen yang cukup mempengaruhi daripada proses pelayanan,

oleh karena itu organisasi harus cukup jeli menangani hal tersebut, dalam upaya memberikan pelayanan yang prima, maka *Tangibles* atau penampilan fisik pelayanan harus betul-betul memperhatikan penampilan tersebut. *Tangibles* atau Penampilan fisik mencerminkan tanggung jawab seseorang atau kelompok/satuan kerja/unit atas beban kerja yang diberikan. Sesuai dengan tujuan organisasi maka hal ini perlu diperhatikan bahwa organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik jika kurang memperhatikan masalah *tangibles* masing-masing unit.

Reliability (Kehandalan dalam pemberian pelayanan). Efisiensi dalam pegawai an pelayanan tergantung pada keberhasilan suatu organisasi memadukan satuan-satuan/unit-unit kerja yang bermacam-macam kedalam suatu unit pelayanan. Kemampuan suatu organisasi dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat, secara akurat dan terpercaya menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi dalam melaksanakan programnya. Kehandalan dalam memberikan pelayanan merupakan suatu kesatuan yang dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi, sehingga dapat menimbulkan semangat kerja baik antar unit terkait maupun antar lembaga terkait, dengan demikian harapan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melancarkan arus pekerjaan dapat terwujud.

Responsivess (Ketanggapan pemberian pelayanan). Organisasi dapat merancang pelayanan yang baik atau struktur pelayanan dalam berbagai cara, dalam memberikan pelayanan *Responsivess* (Ketanggapan pemberian pelayanan), dirancang untuk tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti karyawan diberi kesempatan untuk berkreasi dalam memberikan pelayanan dengan siapapun kecuali atasannya langsung. Jaringan semacam ini biasanya dimaksudkan untuk menghindarkan manajer atas dari informasi

berlebihan yang tidak perlu dan menjaga kekuasaan dan statusnya.

Assurance (Jaminan atau Kepastian). pada prinsipnya bahwa *assurance* dalam suatu organisasi sangat penting sebab berkaitan dengan tujuan organisasi. *Assurance* (jaminan atau kepastian) juga berarti memberikan pegangan dari suatu proses organisasi sehingga dalam pelayanan suatu kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan rambu-rambu organisasi yang telah direncanakan. Jaminan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu ukuran dalam keberhasilan suatu organisasi, sebab setiap kegiatan pembuatan sudah ditetapkan jumlah biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat-surat tertentu sehingga ketepatan waktu sebagai jaminan keberhasilan suatu pelayanan yang dicita-citakan dan diinginkan oleh masyarakat.

Dari penjelasan hasil penelitian pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan atau kepastian) berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, dengan tingkat penaksiran derajat hubungan antar variabel yang dikaji (kriteria Guilford) yaitu pengaruh cukup berarti atau pencapaian target pegawai an pekerjaan pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang relatif cukup baik. Hal ini memungkinkan karena sesuai data yang diperoleh di lapangan bahwa selama dua tahun terakhir menunjukkan bahwa tidak ada *assurance* (jaminan atau kepastian) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari data yang diperoleh pula menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan terutama jaminan waktu penyelesaian suatu. Walaupun target penyelesaian sautu sudah ditentukan namun bagi pihak

pengelola belum bisa memberikan jaminan dan kepastian selesainya suatu.

Empathy (Empati). Pada prinsipnya bahwa empathy, dalam suatu organisasi adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan dalam suatu organisasi berkaitan dengan tujuan organisasi. Empathy juga berarti meletakkan dasar dari suatu proses organisasi sehingga dalam pegawai an suatu kegiatan dalam organisasi dapat memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani, sesuai dengan rambu-rambu organisasi yang telah direncanakan.

Menurut penulis bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan, dengan demikian bahwa pegawai yang mempunyai satuan waktu tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan sendirinya dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, sebab pegawai dapat memberikan standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemakai layanan standar sesuai program yang telah dicanangkan, dengan harapan pada evaluasi akhir dalam memberikan pelayanan dapat berhasil dengan baik.

I. Kesimpulan

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

- a. Penerapan Disiplin Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, cukup baik yang berarti bahwa pelaksanaan disiplin pegawai telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena pegawai masih ada yang belum sepenuhnya menjalankan prinsip-prinsip disiplin dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

- b. Aspek-aspek yang menghambat penerapan disiplin dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, yaitu belum optimalnya diseiplin pegawai serta kualitas sumber daya manusia yang relatif masih rendah sehingga penerapan disiplin dan meningkatkan efektivitas pelayanan pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang belum optimal.

2. Saran-saran

Saran-saran yang dikemukakan dari penelitian ini adalah :

- a. Penerapan disiplin pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang, dapat dilaksanakan terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat mengurus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Keterbukaan dalam pemberian layanan kepada masyarakat terutama standar, jaminan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan untuk menghindari biaya-biaya tambahan dalam percepatan pengurusan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Firztmmons, 1994. *Teori-teori Sosial Budaya*, Jakarta: Depdikbud.
- Gibson, James L, John M. Evancevich, & James H. Donnelly, Jr.1997. "Organisasi, perilaku, struktur, proses". Jilid 1. Terjemahan Nunuk Adiarni. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Greenberg & Baron, (1993) *Produktivitas dan Tenaga kerja Indonesia*.

- Jakarta : Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Heldjrahman,. 1990. Modern Business Management: A System and Environment Approach. (terjemahan) New York: Me. Graw Hill Book Company.
- Irawan, Handi D. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: P.T. Elex Media Komputindo.
- Moenir, H.A.S. 2003. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Talidziduhu. 2001. Ilmu Pemerintahan (Kybernology), Bandung:Program Pascasarjana Ilmu Pemerintahan IIP-Unpad.
- Nitisesmito, Alex, S. 1986. Manajemen Personalial, (Manajemen Sumber Daya Manusia), Jakarta: Cipta Jakarta.
- Oentoro. 2004. Administrasi Pendidikan, Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional. Bandung : Angkasa.
- Panggabean. 2002. Manajemen. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Presindo.
- Prawiramidjaya Rahman, 2007. Beberapa Pokok Pelaksanaan Quality Control pada Suatu Perusahaan. Bandung : Tarsito.
- Prijodarminto, 2001. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta : Bina Aksara.
- Ravianto, J. 1989. Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta : Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Riduwan. 2002. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Bandung:Alfabeta.

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung

