

DISIPLIN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SATUI KABUPATEN TANAH BUMBU

Riswan Hidayat¹, Deli Anhar², Fika Fibriyanti³
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Kalimantan MAB
Email: riswanhidayat08091998@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu terkait dengan Disiplin waktu, Disiplin peraturan dan berpakaian, Disiplin, dan Tanggung Jawab Kerja.

Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan jenis data primer berupa wawancara dan observasi di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu. Dan pengumpulan data dengan jenis data sekunder berupa dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu masih ada beberapa yang belum cukup baik seperti, masih ada beberapa pegawai yang masih melanggar aturan kerja, adanya beberapa pegawai dalam penggunaan peralatan kantor masih ada yang belum dengan maksimal, dan tanggung jawab pegawai dalam bekerja masih belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.

Kata Kunci : Disiplin Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze and examine employee discipline in improving the quality of public services in the Office of the Satui District Head, Tanah Bumbu Regency in relation to time discipline, Regulation and dress discipline, Discipline, and Work Responsibilities

The method used in this research is descriptive method with a qualitative approach. The data collection technique used primary data in the form of interviews and observations at the Satui District Head Office, Tanah Bumbu Regency, and data collection with secondary data in the form of documentation.

The results of this study indicate that Employee Discipline in Improving the Quality of Public Services in the Office of the Satui District Head, Tanah Bumbu Regency, there are still some that are not good enough such as, there are still some employees who still violate work rules, there are some employees who use office equipment, some are not maximum, and the responsibilities of employees at work are still not fully implemented properly.

Keywords: Employee Discipline, Quality of Public Services

PENDAHULUAN

Pelayan publik pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu

Faktor –faktor dalam sistem pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem pelayanan publik mencakup alur kerja dan struktur

pelayanan publik, persyaratan pelayanan, biaya pelayanan dan waktu pelayanan

Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi

penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Faktor yang menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan adalah kedisiplinan kerja aparat pelayanan. Khususnya pemerintah Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu dituntut untuk melakukan disiplin kerja aparat kecamatan. Namun berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti, pegawai Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu masih belum menerapkan kedisiplinan dalam bekerja dengan maksimal, hal ini dikarenakan para pegawai tidak melaksanakan tugasnya saat atasan mereka tidak ada dikantor, yaitu berkumpul-kumpul dan mengobrol dengan sesama pegawai di saat jam bekerja dan khususnya para pegawai lelaki masih terdapat pegawai yang merokok di ruangan kerja yang akan mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan.

Pada tanggal 14 Juli 2020 peneliti juga mengamati bahwa masih ada beberapa pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor yang telah ditentukan jam kerjanya di Kantor Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu dan hanya ada beberapa pegawai yang berada dikantor, sedang Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu telah menetapkan jam masuk bekerja pada pukul 08:00 WIB serta melakukan apel pagi sebelum memulai bekerja. Peneliti juga melihat bahwa setelah apel beberapa pegawai tidak masuk keruangan kerja masing masing untuk melaksanakan pekerjaannya namun pada kenyataannya mereka malah asik mengobrol dan berkumpul diruangan piket. Adapun beberapa pegawai setelah melaksanakan apel pagi menuju kantin di belakang kantor kecamatan, dan ada juga beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan seperti tidak adanya pegawai yang bersangkutan berada di kantor kecamatan sehingga pelayanan menjadi terhambat. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kurangnya kesadaran Pegawai Negri Sipil di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu akan terhadap tugasnya sebagai abdi masyarakat.

Disiplin pegawai ditingkat kecamatan merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu pembinaan disiplin pegawai sangatlah penting agar tumbuh kesadaran dan menaati peraturan yang berlaku, mengembangkan jiwa dan semangat dalam bekerja, mengembangkan daya tahan kerja, dan mengembangkan tanggung jawab yang tinggi, serta kepatuhan kepada atasan.

Berdasar Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negri Sipil yaitu kesanggupan Pegawai Negri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau peraturan kedinasan yang apa bila tidak menaati peraturan atau melanggar peraturan maka akan diberikan hukuman/sanksi. Disiplin sendiri merupakan salah faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan, karena tidak adanya disiplin pegawai, segala kegiatan yang dilakukan akan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan dan maksimal yang sesuai dengan harapan. Hal ini mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi serta dapat menghambat jalannya program organisasi yang dibuat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain melakukan wawancara kepada informan yaitu : Camat, Sekcam, Kepegawaian, Pegawai, dan Masyarakat

PEMBAHASAN

1. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu

Kerja sama antara pimpinan dengan para pegawai sangat dibutuhkan, agar disiplin kerja berjalan dengan lancar

dan baik sesuai dengan peraturan. Diperlukannya peranan pemimpin untuk memotivasi para pegawai agar pegawai melakukan pekerjaannya dengan disiplin, baik secara perorangan maupun kelompok. Disiplin Pegawai bermanfaat mengarahkan pegawai dalam mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Diperlukan upaya untuk meningkatkan disiplin pegawai Kantor Camat Satu Kabupaten Tanah Bumbu agar penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan dengan teratur dan lancar.

Faktor kedisiplinan pegawai berperan penting dalam melaksanakan kerja pegawai. Dikatakan sebagai faktor yang penting karena akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disiplin kinerja pegawai dikatakan tinggi apa bila pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik dengan kesadaran dirinya sendiri walaupun tanpa pengawasan dari atasannya, pegawai yang disiplin tidak akan menggunakan waktunya yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaannya dan akan mentaati peraturan yang telah ditetapkan dengan kesadaran yang tinggi dan tanpa adanya paksaan. Disiplin pegawai dapat dilihat dari indikator menurut Alfred R Letiener dalam (Reza, 2014 : 16) yang pengukuran seperti Disiplin Waktu, Disiplin Peraturan dan Berpakain, dan Disiplin Tanggung Jawab Kerja.

1) **Disiplin Waktu**

Disiplin waktu yaitu sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi : kehadiran, para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur. Sehingga segala aktivitas kerja di dalam kantor dapat berjalan semaksimal mungkin. ketepatan waktu ini meliputi masuk kantor tepat waktu sesuai dengan jam

kerja yang sudah ditentukan oleh kantor, dan pulang kerja tepat waktu. Tidak membuang waktu kerja yang tidak berhubungan dengan kepentingan dan tugas di kantor. Melaksanakan tugas dan pekerjaan kantor dengan tepat waktu yang sudah ditetapkan serta mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Mengenai tentang kehadiran seorang pegawai dijadwalkan untuk bekerja harus hadir tepat waktu tanpa ada alasan apapun. dari hasil pengamatan peneliti masih cukup baik, walaupun masih ada pegawai yang sering terlambat datang ke kantor.

Sekretaris camat menyatakan bahwa :

“saat hadir ke kantor para pegawai diwajibkan melakukan absensi, dan absensi yang dilakukan selama dua kali dalam sehari yaitu setelah apel pagi dan setelah apel sore, dalam hal ini jika pegawai terlambat tidak diperkenankan menandatangani daftar absen dan dianggap tidak hadir.” (sumber:wawancara 14 Juli 2020).

Untuk meminimalisir kecurangan pegawai bisa langsung memberi tanda tidak hadir bagi yang bolos kerja atau tanpa keterangan dan yang terlambat kerja. Kantor Camat Satu Kabupaten Tanah Bumbu saat ini menerapkan sistem absensi secara manual, dikarenakan COVID 19 hal tersebut akan berisiko akan menimbulkan kecurangan mengenai absensi

Sekretaris camat menyatakan bahwa :

Kantor Camat Satu Kabupaten Tanah Bumbu absen yang digunakan sebenarnya adalah fingerprint, namun sehubungan dikarenakan COVID 19 maka absen yang digunakan saat ini adalah absen secara manual untuk sementara waktu”. (sumber:wawancara 14 Juli 2020).

Pegawai menyatakan bahwa:

“masalah kehadiran tidak terlalu diperhatikan oleh atasan. Atasan hanya

menegur secara lisan para pegawai yang tidak hadir tanpa adanya keterangan ataupun pemberitahuan, bahkan pegawai yang tidak hadir lebih dari 3 hari hanya diberikan sanksi lisan berupa teguran”. (sumber: wawancara 14 Juli)

Mengenai kehadiran terhadap kegiatan kantor, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai menyatakan bahwa, selalu melakukan kegiatan kantor selagi mereka dibutuhkan dalam kegiatan itu, namun apabila ada urusan yang lebih penting atau mendadak diluar pekerjaan mereka akan meminta izin untuk tidak mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan di kantor.

Mengenai ketepatan waktu pegawai masuk jam kerja sesuai dengan jam sudah ditentukan oleh kantor. Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu masih belum bisa dikatakan tepat waktu dalam hal ketepatan masuk bekerja. Sekretaris Camat menyatakan bahwa :

“ jam masuk kerja dikantor kecamatan ini adalah pukul 07.45 WIB, namun pegawai diberikan dispensasi waktu hingga pukul 08.00 WIB dispensasi waktu ini agar pegawai berangkat kerja tidak tergesa gesa datang ke kantor, setiap harinya pada pukul 08.00 WIB para pegawai melakukan apel pagi sebelum mulai bekerja” (sumber. Wawancara, 14 Juli 2020)

Namun peneliti mengamati masih adanya pegawai yang terlambat kekantor dengan berbagai alasan.

Dari hasil wawancara kepada pegawai masih ditemukan beberapa alasan keterlambatan antara lain :

1. Karena jarak yang di tempuh dari rumah kekantor cukup jauh
2. Karena ada urusan yang mendadak, seperti urusan keluarga
3. Pegawai waniita yang paling terlihat terlambat dengan alasan mengurus urusan keluarga dulu sebelum

bekerja. (sumber: wawancara 14 Juli 2020)

Hal ini dinyatakan sendiri oleh sekretaris Camat yang menyatakan bahwa :

57 persen pegawai di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu adalah pegawai perempuan karna ada kesibukan dirumah seperti menyiapkan makanan untuk anak anak dan mengantar anak sekolah”. (sumber:wawancara , 14 Juli 2020)

Pegawai menyatakan bahwa :

Pegawai yang terlambat datang kekantor akan diberikan teguran berupa lisan saja oleh atasan (sumber:wawancara , 14 Juli 2020)

Dari hasil pengamatan peneliti di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu, penulis menyimpulkan bahwa masih ada beberapa pegawai melakukan pelanggaran terhadap jam masuk kerja, hal ini dilihat dari keterlambatan pegawai datang kekantor lewat dari pukul 08.00 WIB sehingga tidak ikut melaksanakan apel pagi. Keterlambatan ini pegawai menyatakan : *“ penyebab keterlambatan dikarenakan ada urusan pribadi yang mendadak, pegawai yang terlambat akan melapor kepada kepala kasi masing masing untuk memberitahukan alasan keterlambatan. Kepala Kasi juga Sebagian memperbolehkan pegawai yang datang terlambat apabila sudah menghubungi mereka dengan alasan yang dimaklumi “* (sumber:wawancara 14 Juli 2020)

Menurut

Begitu pula dengan yang dinyatakan oleh

Camat bahwa:

“ pegawai yang terlambat masuk bekerja, wajib menghubungi kepala kasinya masing masing karena hal tersebut lebih sopan dibandingkan dari pada pegawai tidak sama sekali melapor kepada kepala kasinya.begitu pula

dengan kepala kasi wajib melapor kepada saya.” (sumber:wawancara 14 Juli 2020).

Hal ini merupakan salah satu bentuk pemakluman kepala kasi terhadap staf mereka yang terlambat masuk jam kerja, karena dengan hanya memberikan kewajiban menghubungi lewat via komunikasi seperti gadget melalui sosial media berupa Whatsapp untuk memberikan alasan keterlambatan.

Begitu pula mengenai ketentuan jam pulang kerja pegawai, dimana kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu jam pulang kerja pada pukul 16.00 WIB dan melaksanakan apel sore sebelum pulang, hanya beberapa pegawai saja yang ikut melaksanakan apel pada sore hari karena banyak pegawai lainnya yang sudah pulang sebelum waktunya. Ada pun beberapa alasan yang diberikan melalui hasil wawancara dengan pegawai, yang pegawai pulang tidak tepat pada waktunya yaitu :

- (1) Urusan pribadi keluarga
- (2) Merasa tidak ada pekerjaannya lagi, sehingga pulang lebih awal (sumber: wawancara 14 Juli)

Ketidak tepatan waktu pegawai terhadap masuk bekerja dan pulang bekerja yang telah ditentukan dapat menyebabkan pekerjaan mereka terganggu, yaitu terlambatnya pekerjaan terutama terhadap pelayan kepada masyarakat. Masyarakat akan menggu pegawai yang terlambat untuk bekerja untuk mengurus keperluan mereka butuhkan, begitu pula dengan pegawai yang tidak tepat waktu pulang kerja akan mempengaruhi urusan pelayanan masyarakat juga akan terhambat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berjalan dengan baik. Dari hasil wawancara dengan masyarakat:

“Udah lebih setengah jam saya menunggu disini namun pegawai yang

bersangkutan tak kunjung datang ke kantor, beliau bilang janjinya jam 09.00 WIB namun pada kenyataannya 09.40 WIB beliau tak kunjung datang”. (sumber: wawancara 14 Juli 2020)

Adapun keluhan dari masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu akan ketepatan pegawai dalam menyelesaikan urusan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat menyatakan :
“ketidak pastian kapan selesainya waktu urusan perizinan acara ini semalam saya sudah datang dan sedikit menggu pegawai, tetapi keperluan saya belum kunjung selesai. Karena atasan mereka sedang tidak berada dikantor. Saya merasa kecewa, tetapi hari ini sudah selesai karena Camat berada ditempat.” (sumber: wawancara 15 Juli 2020)

Hal ini menunjukkan bahwa ketidak tepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya akan berdampak ketidak puasan masyarakat terhadap penerima pelayanan sehingga dapat menyebabkan kualitas pelayanan tidak baik. Karna pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan yang didapatkan. Dari sudut pandang masyarakat berpendapat bahwa.

“Saya sudah kedua kalinya ke kantor ini namun pegawai yang bersangkutan dalam mengurus surat yang saya inginkan tak kunjung selesai diakibatkan berbagai alasan seperti tidak adanya camat dikantor dikarenakan ada urusan diluar kantor dalam waktu lama”. (sumber: wawancara 15 Juli 2020)

Berdasarkan PP No. 53 tahun 2010 tentang disiplin PNS, pasal 3 ayat 11 yang dimaksud dengan kewajiban untuk “ masuk kerja dan mentaati ketentuan jam kerja” adalah setiap pegawai PNS wajib datang, melaksanakan tugas, dan pulang sesuai dengan jam kerja serta tidak berada ditempat umum bukan karena dinas. Apabila berhalangan hadir wajib

melapor kepada pejabat yang berwenang. Jadi setiap pegawai dalam suatu organisasi diwajibkan untuk selalu hadir tepat waktu dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya .

Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa masih ada beberapa pegawai berkumpul keruangan kasi lain pada waktu jam kerja untuk melakukan kegiatan diluar pekerjaan. Pegawai menyatakan bahwa :

“ mereka berkumpul-kumpul di waktu kerja tidak membahas tentang pekerjaan kantor melain kan saling bertukar cerita yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan sambil menunggu pekerjaan lainnya.” (sumber:wawancara 14 Juli 2020)

Pegawai perlu mengelola waktu di kantor dengan mengatur Langkah-langkah menggunakan waktu yang sudah ditetapkan seoptimal mungkin agar tugas-tugasnya yang harus dikerjakan tidak tertunda, dengan mengelola waktu secara efisien akan membatu kelancaran dalam bekerja dikantor, demikian pula dengan pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan tepat waktu maka kepentingan masyarakat tidak akan terganggu terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Pegawai menyatakan bahwa:

“ pekerjaan di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu masih ada belum tepat waktu dapat diselesaikan, karena beberapa hal contohnya masalah pelayanan Administrasi surat dimana pegawai harus meminta tanda tangan camat/pimpinan yang terkait dahulu sebelum urusan pelayanan diberikan kepada masyarakat, namun biasanya camat sedang tidak berada dikantor karena ada urusan dinas. Hal ini menyebabkan urusan pelayanan menjadi tidak lancar karena menunggu camat Kembali kekantor untuk meminta tanda tangan, hal ini yang membuat masyarakat merasa urusannya tidak bisa diselesaikan. Adapun faktor tersebut berasal dari pegawai yang

bersangkutan, karena mereka tidak berada di kantor saat jam kerja. Sehingga menyebabkan masyarakat ingin berurusan menjadi terhambat. Hal ini dikarenakan pegawai keluar kantor urusan lain dari tugas pekerjaan. Namun apa bila camat atau pegawai yang terkait derada dikantor maka pelayanan administrasi surat dapat dikerjakan, dan masyarakat dapat langsung mengambil keperluan yang sedang mereka urus”. (sumber:wawancara 14 Juli 2020)

Dari hasil pengamatan peneliti terdapat beberapa penyebab kurangnya disiplin waktu, seperti tidak adanya camat dikantor, pegawai yang melanggar aturan hanya diberikan teguran lisan saja, dan serta ada pula pegawai yang bermain gadget saat jam kerja. Hal ini dapat mengganggu waktu kerja mereka.

2) Disiplin Peraturan dan Berpakaian

Peraturan tata tertib yang tertulis maupun tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan baik. Ketaatan pada peraturan menggunakan seragam yang telah ditetapkan, patuh terhadap tugas pokok dan aturan-aturan kerja, serta menunjukkan sikap kerja yang baik.

Mengenai aturan dalam penggunaan seragam di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu, pegawai sudah menerap dengan baik dan benar hal ini berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa pegawai sudah benar menggunakan seragam yang telah ditetapkan dan pegawai mengetahui penggunaan seragam setiap harinya. Mengenai penggunaan seragam masyarakat juga berpendapat bahwa:

“Penggunaan dan penampilan dalam berpakaian oleh pegawai Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu sudah dengan rapi.”(sumber:wawancara 15 Juli 2020)

Dari hasil pengamatan peneliti bahwa tidak terdapat aturan-aturan tertulis dan SOP (Standard Operating Procedur) secara langsung mengenai disiplin pegawai di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu. Sehingga pegawai tidak memiliki pedoman, petunjuk serta arahan secara umum dalam menjalankan disiplin pegawai. Sekretaris Camat menyatakan bahwa :

“ Tidak ada SOP mengenai kedisiplinan pegawai, dalam menjalankan tugas-tugas, hanya dibutuhkan kesadaran masing masing oleh pegawai dalam menaati peraturan yang ada.” (sumber: wawancara 14 Juli 2020)

Pegawai juga menyatakan bahwa:

“ tidak terdapat aturan tertulis di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu dan tidak ada aturan yang mengatur mengenai kedisiplinan pegawai hanya ada terdapat peraturan secara lisan saja dari bapak Camat/sekretaris camat.” (sumber:wawancara 14 Juli 2020).

Tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Subbagian Program dan Keuangan peneliti mendapat informasi bahwa Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu menerapkan aturan PP No 53 tahun 2010 mengenai disiplin pegawai, namun PP No 53 tahun 2010 mengenai disiplin pegawai masih belum diterapkan dengan baik, contohnya dalam hal penerapan sanksi pelanggaran disiplin, dimana pegawai hanya diberikan sanksi berupa lisan saja atau teguran, hal tidak dapat membuat efek jera kepada pegawai yang melanggar

Mengenai hukuman bagi pegawai yang melanggar aturan sekretaris camat menyatakan:

“Jika pegawai melanggar aturan yang ada, seperti aturan kerja maupun aturan kedisiplinan maka saya pastikan untuk memberikan teguran terhadap mereka.

Dan sejauh ini pegawai yang melanggar masih saya berikan sanksi lisan berupa teguran saja.”(sumber:wawancara 14 Juli 2020)

Sanksi secara lisan berupa teguran, tidak akan menjamin pegawai yang melanggar aturan disiplin tidak mengulangi pelanggaran. Diperlukan ketegasan atasan dalam memberikan hukuman disiplin sesuai PP No 53 tahun 2010 mengenai disiplin pegawai.

3) **Disiplin Tanggung Jawab Kerja**

Salah satu wujud tanggung jawab pegawai adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik baiknya, sehingga dapat menunjang kegiatan di kantor dengan lancar, dan kesanggupan pegawai dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai pegawai, Sekretaris Camat menyatakan bahwa :

“Masih ada beberapa pegawai yang tidak mampu mengoperasikan computer karena faktor usia. Hanya pegawai muda yang berusia dibawah 40 tahunan yang mampu meoperasikan komputer untuk urusan pekerjaan. Namun disetiap kasi harus ada pegawai yang mengoperasikan komputer.” (sumber: wawancara 14 Juli 2020)

Dalam hal ini merapikan peralatan kantor yang sudah dipakai, peneliti mengamati bahwa pegawai sudah dengan baik merapikan kembali peralatan kantor, contohnya saat setelah menggunakan laptop mereka mengembalikan Kembali ketempatnya.

Peneliti juga mengamati meja kerja para pegawai juga terlihat rapi. Hal ini diungkapkan oleh camat bahwa :

“ para pegawai selalu merapikan barang-barangnya yang berkaitan dengan pekerjaan mereka setelah apel pagi dan para pegawai merapikan dan Menyusun peralatan-peralatan yang mereka akan gunakan, begitu saat akan pulang kerja mereka merapikannya

Kembali.”(sumber : wawancara 14 Juli 2020)

Namun peneliti juga mengamati bahwa arsip-arsip dokumen yang berada dilemari masih ada belum tersusun dengan rapi, bahkan berkas-berkas masih ada bertumpuk tidak beraturan. Seharusnya pegawai meletakkannya harus lebih rapi dan merawatnya agar apabila dokumen dibutuhkan kembali mudah untuk dicari. Contohnya saat peneliti membutuhkan beberapa data di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu pegawai yang bersangkutan terlihat bingung saat mencari data yang dibutuhkan karena data yang dicari tak kunjung ditemukan.

Mengenai tanggung jawab pegawai yang diberikan oleh atasan kepada pegawai, camat menyatakan bahwa :

Menyatakan bahwa pegawai di kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu sudah mengerjakan tugasnya sesuai dengan arahan.” (sumber: wawancara 14 Juli 2020)

Hasil dari penelitian, peneliti mengetahui bahwa tidak terlalu besar beban yang diberikan kepada pegawai oleh atasan, menurut salah satu pegawai:

“ staf pegawai di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu sifatnya adalah menunggu perintah atau tugas yang diberikan oleh Kepala Kasi dan jika tugas tidak diberikan oleh Kepala Kasi kepada stafnya maka staf tidak bekerja karena staf tugasnya hanya membantu. Hal ini menyebabkan pegawai sering tidak melakukan pekerjaan apapun dan pegawai hanya berada di ruang piket atau keluar kantor karena menganggap tidak ada pekerjaan yang harus dikerjakan.” (sumber : wawancara 14 Juli 2020)

Kepala Kasi dan Stafnya masing-masing seharusnya mampu bekoordinasi mengenai tugas mereka. Sehingga

pekerjaan menjadi akan lebih di selesaikan.

2. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu

Ada beberapa faktor penghambat dalam penerapan pelayanan publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu.

1. Ketidaktepatan waktu pegawai dalam masuk bekerja dan pulang bekerja yang telah ditentukan dapat menyebabkan pekerjaan mereka terganggu, yaitu terlambatnya pekerjaan terutama terhadap pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan menggu pegawai yang terlambat untuk bekerja untuk mengurus keperluan mereka butuhkan, begitu pula dengan pegawai yang tidak tepat waktu pulang kerja akan mempengaruhi urusan pelayanan masyarakat juga akan terhambat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berjalan dengan baik.
2. Ketidaktepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti ketidakpastian kapan selesainya waktu urusan perizinan dan dalam mengurus surat yang tak kunjung selesai. Hal ini akan berdampak ketidakpuasan masyarakat terhadap penerima pelayanan sehingga dapat menyebabkan kualitas pelayanan tidak baik. Karena pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan yang didapatkan.

Berdasarkan dari uraian diatas dapat diketahui bahwa faktor penghambat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu adalah Ketidaktepatan Pegawai Dalam Masuk Bekerja dan Pulang Bekerja serta Ketidaktepatan Pegawai Dalam Menyelesaikan Pekerjaan. Hal itu akan menghambat jalannya proses suatu pelayanan kepada masyarakat

PENUTUP

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu menyimpulkan bahwa disiplin pegawai di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu masih belum maksimal.
2. Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Camat Satui Kabupaten Tanah Bumbu dilihat dari Disiplin waktu. Mengenai kehadiran pegawai seperti penggunaan absen pada saat ini menggunakan absen manual, sehingga beresiko akan melakukan kecurangan . Dari segi kepatuhan pada jam kerja masih banyak pegawai belum mematuhi seperti seringnya terlambat masuk dalam bekerja dan pulang bekerja tidak tepat pada waktunya, sedangkan dari melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar, masih ada ketidak tepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari segi Disiplin Peraturan dan Berpakaian. Tidak adanya terdapat aturan secara tertulis mengenai Disiplin Pegawai sehingga pegawai tidak mempunyai pedoman dan tidak adanya sanksi yang tegas terhadap pegawai yang melanggar aturan.

sedangkan dari segi Disiplin Tanggung Jawab Kerja. dilihat dari penggunaan komputer masih ada beberapa pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan maksimal.

3. Adanya ketidak tepatan pegawai datang tepat waktu ke kantor menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi terlambat. Ketidak tepatan waktu oleh pegawai dalam melaksanakan tugas membuat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Mulyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Bogor:IN MEDIA.
- Sinambela, Lijan Poltak 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*, ALFABETA, cv, Bandung
- Zainal, Veitzhal Rivai. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan (dari teori ke praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persedia.

Peraturan Perundang-undangan

Dalam peraturan pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin kerja pegawai negeri sipil

MENPAN No 63 tahun 2003 Pelayanan Publik

Jurnal

- Ananto, Reza. 2014. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empiris pada PT DEL Forwarding Semarang Brach. Skripsi, Semarang Universitas Diponegoro Semarang