

PERANAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI DISTRIK SORONG MANOI KOTA SORONG

James Haryando Simatupang¹, Dg. Pabalik², Siti Nurchasanah³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan disiplin kerja dengan efektifitas pelayanan masyarakat pada Kantor Distrik Sorong Manoi Kota Sorong; untuk mengetahui faktor penghambat dan pendorong kedisiplinan kerja pegawai pada Kantor Distrik Sorong Manoi Kota Sorong. Jenis penelitian yaitu Analisa Deskriptif Kualitatif dengan Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah wawancara; populasi pada penelitian ini ialah Kantor Distrik Sorong Manoi Kota Sorong dengan sampel sebanyak 13 orang pegawai Kantor Distrik Sorong Manoi Kota Sorong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, rendahnya disiplin Pegawai Negeri Sipil masih mendapatkan sorotan dari berbagai pihak, baik internal pemerintahan maupun dari masyarakat melalui berbagai lembaga swadaya masyarakat, Keluhan masyarakat atas pelayanan yang lambat karena petugas yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja, pelayanan yang bertele-tele karena petugas yang bekerja tidak profesional, berkas yang hilang karena keteledoran petugas, merupakan keluhan yang lumrah terhadap rendahnya kualitas kinerja PNS dalam melakukan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor penghambat kedisiplinan pegawai diantaranya faktor kepribadian; dan faktor lingkungan; sedangkan yang menjadi pendorong kedisiplinan ialah sumber daya aparatur; kesadaran masyarakat; dan sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dan pendorong suatu kedisiplinan berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan masyarakat di Distrik Sorong Manoi Kota Sorong.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Pelayanan Masyarakat, Kota Sorong

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan tuntutan kepada pemerintah dalam hal ini adalah pegawai negeri, untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat atau sering dinamakan pelayanan prima. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, pegawai negeri sipil dituntut tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik biasanya diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Kuatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik memaksa berbagai instansi pemerintah untuk mendorong peningkatan prestasi kerja yang prima.

Motivasi yang mempengaruhi semangat kerja yang dimiliki pegawai adalah potensi, dimana pegawai belum tentu bersedia untuk mengerahkan segenap potensi yang dimiliki untuk mencapai hasil yang optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar pegawai mau menggunakan seluruh potensinya, daya dorong tersebut dinamakan motivasi, Oleh karena itu dapat diasumsikan bahwa efektivitas kepemimpinan yang bersangkutan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh semua pihak dalam segala situasi.

Pemimpin birokrasi memiliki peran yang sangat penting dimana pemimpin birokrasi merupakan symbol, panutan, pendorong, sekaligus sumber pengaruh, yang dapat mengarahkan berbagai kegiatan dan sumber daya birokrasi guna mencapai tujuannya.

Pegawai diharapkan disiplin dalam melaksanakan tugasnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Kenyataan menunjukkan bahwa tidak sedikit pegawai yang tidak disiplin pada saat jam kerja, akibat dari ketidak disiplin tersebut berdampak negatif terhadap pelayanan kerja. Beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kedisiplinan pegawai adalah kondisi seseorang, motivasi dan kepemimpinan.

Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi untuk memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut yang juga akan mengakibatkan terhadap pencapaian prestasi kerja pegawai. Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin, kepemimpinan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, karena keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan, dan juga pemimpin itu didalam menciptakan motivasi didalam diri setiap orang bawahan, kolega maupun atasan pemimpin itu sendiri.

Disiplin kerja adalah merupakan modal yang penting yang harus dimiliki oleh aparatur negara (PNS) sebab menyangkut pemberian pelayanan publik. Namun ironisnya, kualitas etos kerja dan disiplin kerja aparat / PNS secara umum masih tergolong rendah ini disebabkan banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh para PNS. Permasalahan tersebut antara lain kesalahan penempatan dan ketidak jelasan jalur karier yang ditempuh namun pemerintahan terus berusaha melakukan reformasi birokrasi ditubuh PNS. Karena itu, telah dibuat proyek percontohan di tiga lembaga yakni Departemen Keuangan, Mahkamah Agung, dan Badan Pemeriksa Keuangan. Pegawai di kantor-kantor tersebut diberi tunjangan kinerja setelah mereka mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dengan mengutamakan perbaikan pelayanan secara sangat signifikan dan dirasakan masyarakat.

Perwujudan pemerintah yang bersih dan berwibawa diawali dengan penegakan disiplin nasional di lingkungan aparatur negara khususnya pegawai negeri sipil. Pegawai negeri Indonesia pada umumnya masih kurang mematuhi peraturan kedisiplinan pegawai sehingga dapat menghambat kelancaran pemerintahan dan pembangunan nasional. Pegawai negeri sipil seharusnya menjadi teladan bagi masyarakat secara keseluruhan agar masyarakat dapat percaya terhadap peran PNS.

Dalam upaya meningkatkan kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil tersebut sebenarnya pemerintah Indonesia telah memberikan suatu regulasi dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparat pemerintah dan abdi masyarakat diharapkan selalu siap sedia menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan baik, namun realitanya sering terjadi dalam suatu instansi pemerintah, para pegawainya melakukan pelanggaran yang menimbulkan ketidak efektifan kinerja pegawai yang bersangkutan.

Peraturan disiplin pegawai negeri sipil adalah peraturan yang mengatur kewajiban, larangan dan sanksi apabila kewajiban-kewajiban tidak ditaati atau dilanggar oleh Pegawai Negeri Sipil. Dengan maksud untuk mendidik dan membina pegawai negeri sipil, bagi mereka yang melakukan pelanggaran atas kewajiban dan larangan dikenakan sanksi berupa hukuman disiplin.

Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pegawai Negeri Sipil juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara namun kenyataan di lapangan berbicara lain dimana masih banyak ditemukan Pegawai Negeri Sipil yang tidak menyadari akan tugas dan fungsinya tersebut sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan

dalam menjalankan tugasnya dan tidak jarang pula menimbulkan kekecewaan yang berlebihan pada masyarakat.

Dalam jurnal suara karya oleh Kusen Suseno mengatakan bahwa rendahnya tingkat kedisiplinan dan etos kerja para PNS selama ini, terutama karena tidak berjalannya system rewards and punishment yang membuat PNS bermalas-malasan. Tindakan bersifat populis seperti sidak, belum menjamin penertiban para PNS yang sering mangkir/pulang kantor sebelum waktunya bisa berjalan efektif, karena setelah sidak selesai, ternyata banyak mereka yang kembali mangkir dari tugasnya. Sehingga masalah penegakan disiplin PNS kini sudah saatnya patut mendapat perhatian yang lebih serius.

Lurah dan aparat-aparat di lingkungan Distrik memiliki tugas pokok dan fungsi yang berat dan kompleks. Oleh karena itu birokrat di tingkat kelurahan ini dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Akan tetapi perbandingan jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus dilayani akan menimbulkan persoalan dalam pelayanannya.

Pelayanan di kantor distrik tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang di layani. Kepentingan umum yang ada dimasyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Sasaran yang dimaksudkan dalam lingkup pemerintahan adalah sasaran pembangunan. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Demikian juga yang terjadi di wilayah Distrik Sorong Manoi, jumlah penduduk dibandingkan dengan jumlah aparat distrik sangat tidak seimbang. Aparat yang jumlahnya terbatas harus melayani penduduk yang jumlahnya ribuan, maka itu menimbulkan persoalan apabila kerja aparat lamban dan tidak efisien.

Disiplin kerja serta pelayanan pegawai negeri di lingkungan Distrik Sorong Manoi, dipengaruhi oleh faktor sosiologis dan faktor psikologis. Faktor sosiologis berkenaan hubungannya dengan sosial yaitu antara pegawai negeri dalam organisasinya maupun dalam lingkungan masyarakat. Pada kenyataannya pegawai sering datang terlambat dan berkerja secara tidak optimal dan tidak sesuai dengan ketentuan jam kantor serta kurang memberikan pelayanan yang optimum.

METODE PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang di gunakan peneliti yaitu Analisa Deskriptif kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan data yang menggambarkan sesuatu dari ucapan dan tulisan serta sikap dan perilaku dari beberapa orang yang dijadikan sebagai objek penelitian tersebut. dimana penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Kemudian dari metode penelitian yang telah dilakukan akan dibuat kesimpulan untuk menjelaskan mengenai ucapan, tulisan, dan juga perilaku dari kelompok objek yang telah diteliti.

Populasi dan Sampel

Populasi pada peneltian ini ialah Kantor Distrik Sorong Manoi Kota Sorong dengan sampel sebanyak 13 orang pegawai Kantor Distrik Sorong Manoi Kota Sorong.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, Suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Hal ini merupakan proses tanya jawab lisan dan tertulis dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara ini akan dilakukan pada pegawai distrik manoi yang lebih mengetahui tentang keadaan, juga kepada masyarakat yang datang ke kantor distrik untuk memperoleh pelayanan dari aparat. Hal ini dilakukan untuk mendukung data yang sudah ada.

Observasi, Suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Metode ini digunakan untuk mengamati keadaan responden yang tidak secara mudah dapat ditangkap melalui metode wawancara. Dari sini dapat diketahui keadaan sebenarnya dari kegiatan-kegiatan sehari-hari responden.

Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan ada dua jenis, yaitu: Data Primer, Data ini bersumber dari responden secara langsung. Dalam prakteknya diperoleh dari wawancara yang telah diberikan. Selain itu dari pengamatan langsung terhadap situasi di lokasi penelitian; Data Sekunder, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen data statistik, buku-buku, majalah, koran dan keterangan lainnya yang ada kaitannya dengan objek penelitian yang penulis lakukan dikantor Ditrik Sorong Manoi kota Sorong.

HASIL PENELITIAN

Peranan Disiplin kerja

Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sebagai suatu proses, maka kegiatan disiplin ini meliputi membangun dan mengelola harapan tentang kinerja yang baik dan jelas (terukur) serta pemahaman mengenai isi dari pekerjaan dari cara bagaimana melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Selain itu, tingkat kedisiplinan juga penting karena Kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Kedisiplinan ini merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin pegawai, maka akan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal.

Sampai saat ini, rendahnya disiplin Pegawai Negeri Sipil masih mendapatkan sorotan dari berbagai pihak, baik internal pemerintahan maupun dari masyarakat melalui berbagai lembaga swadaya masyarakat. Hal ini karena, rendahnya disiplin PNS telah berakibat langsung kepada kualitas pelayanan publik dari instansi pemerintahan.

Keluhan masyarakat atas pelayanan yang lambat karena petugas yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja, pelayanan yang bertele-tele karena petugas yang bekerja tidak profesional, berkas yang hilang karena keteledoran petugas, merupakan keluhan yang lumrah terhadap rendahnya kualitas kinerja PNS dalam melakukan pelayanan publik. Ini semua merupakan gejala rendahnya disiplin PNS.

Menurut Hasri yang mengutip Husein (2008b:1), mengungkapkan bahwa salahsatu masalah pokok yang dihadapi dalam urusan birokrasi, yakni pertumbuhan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tumbuh sangat pesat dari tahun ke tahun dan tidak diimbangi dengan kualitas yang baik. Salah satu hal yang menjadi penanda kualitas seorang PNS adalah kedisiplinan.

Pada awalnya disiplin itu penting karena suatu pemaksaan, namun karena adanya pembiasaan dan proses latihan yang terus menerus maka disiplin dilakukan atas kesadaran dalam diri sendiri dan dirasakan sebagai kebutuhan dan kebiasaan. Diharapkan untuk dikemudian hari, disiplin ini meningkat menjadi kebiasaan berfikir baik, positif, bermakna dan memandang jauh kedepan disiplin bukan hanya soal mengikuti dan mentaati peraturan, melainkan sudah meningkat menjadi disiplin berfikir yang mengatur dan mempengaruhi seluruh aspek kehidupannya.

Tingkat disiplin kerja merupakan suatu kombinasi tingkat aspirasi ataupun tingkat kebutuhan dari sejumlah hal yang diperoleh apabila kedua faktor tersebut dalam keadaan seimbang. Pihak manajemen terus berupaya menciptakan disiplin kerja pegawai melalui pengawasan pekerjaan dan lingkungan pekerjaan. Selain itu, juga memantau sikap para

pegawai terhadap bagian hidup lainnya, meliputi aspek politik, sosial, budaya, ekonomi, dan agama. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja sehingga kinerja pegawai yang diinginkan suatu organisasi akan tercapai.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai Kantor Distrik Sorong Manoi

Disiplin kerja sebagai bagian dari moral para pekerja itu sendiri perlu ditegakkan di dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Jadi dapat dikatakan bahwa kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Faktor-faktor penghambat antara lain faktor kepribadian (a) Tujuan dan kemampuan, Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti pekerjaan yang dibebankan kepada seseorang pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai bersangkutan, agar dia bekerja bersungguh-sungguh dan berdisiplin baik untuk mengerjakannya; (b) Teladan pimpinan, teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil serta sesuai kata dan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, maka kedisiplinan bawahan pun akan ikut baik. Tetapi jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), maka para bawahan juga akan kurang disiplin; (c) Balas jasa, balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan pegawai, karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap pekerjaannya. Jika kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan, maka kedisiplinan mereka akan semakin baik pula; (d) Keadilan, keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Apabila keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, maka manajer yang cakap dalam kepemimpinannya selalu bersikap adil terhadap semua bawahannya. Hal ini dilakukan karena dia menyadari bahwa dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula.

Faktor Lingkungan, (a) Waskat, waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai, karena dengan waskat ini berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti harus selalu berada di tempat pekerjaannya, supaya dia dapat mengawasi dan memberikan petunjuk jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya. Waskat efektif untuk merangsang kedisiplinan dan moral kerja pegawai, karena pegawai merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasannya; (b) Sanksi/hukuman, sanksi/hukuman memberikan peranan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai. Dengan sanksi/hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut untuk melanggar peraturan-peraturan perusahaan dan sikap serta perilaku karyawan yang indisipliner akan berkurang. Berat ringannya sanksi/hukuman yang akan diterapkan akan ikut mempengaruhi baik atau buruknya kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman harus diterapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal dan diinformasikan secara jelas kepada semua pegawai. Sanksi hukuman itu jangan terlalu ringan atau terlalu berat, supaya hukuman itu dapat mendidik pegawai untuk mengubah perilakunya; (c) Ketegasan, ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum sikap pegawai yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan. Dengan demikian pemimpin tersebut akan dapat

memelihara kedisiplinan pegawai; (d) Hubungan kemanusiaan, Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara semua karyawan akan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik. Hubungan-hubungan itu baik bersifat vertikal maupun horisontal yang terdiri dari direct single relationship, direct group relationship dan cross relationship hendaknya harmonis. Jika tercipta human relationship yang baik dan harmonis, diharapkan akan terwujud lingkungan dan suasana kerja yang nyaman. Sehingga kondisi seperti ini diharapkan dapat memotivasi kedisiplinan yang baik pada organisasi tersebut.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Publik di Distrik Sorong Manoi.

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala – kendal atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor – faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah – daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Distrik Manoi dipengaruhi oleh beberapa faktor – faktor, baik itu faktor -yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor – faktor yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Distrik Manoi (1) Sumber Daya Aparatur, untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur – aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu, apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparat yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang di harapkan. (2) Kesadaran Masyarakat, salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di Distrik Manoi adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Distrik, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri. Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib di miliki. olehnya itu, ketika akan melakukan pengurusan seperti KK, KTP, dan Akte Kelahiran, keinginan mereka itu segera selesai dengan cepat tetapi mereka kadang memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratan. Dengan keadaan seperti ini, dalam artian kurangnya kesadaran masyarakat bagaimana menciptakan kerja sama antara apatar pemerintah. Sebaliknya, jika mereka benar sadar tanpa harus ada paksaan maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. yang diharapkan; (3) Sarana dan Prasarana, salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu saran dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasaran dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasaran kurang memadai, maka bisa menghambat

prosedur pelayanan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Distrik dan sarana dan prasarana yang ada di kantor sudah cukup memadai dan sangat menungjung jalannya pelayanan walaupun sarana dan prasarananya sederhana.

SIMPULAN

Sampai saat ini, rendahnya disiplin Pegawai Negeri Sipil masih mendapatkan sorotan dari berbagai pihak, baik internal pemerintahan maupun dari masyarakat melalui berbagai lembaga swadaya masyarakat. Hal ini karena, rendahnya disiplin PNS telah berakibat langsung kepada kualitas pelayanan publik dari instansi pemerintahan. Keluhan masyarakat atas pelayanan yang lambat karena petugas yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja, pelayanan yang bertele-tele karena petugas yang bekerja tidak profesional, berkas yang hilang karena keteledoran petugas, merupakan keluhan yang lumrah terhadap rendahnya kualitas kinerja PNS dalam melakukan pelayanan publik. Ini semua merupakan gejala rendahnya disiplin PNS.

Disiplin kerja sebagai bagian dari moral para pekerja itu sendiri perlu ditegakkan di dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Jadi dapat dikatakan bahwa kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala – kendal atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor – faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah – daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Distrik Manoi dipengaruhi oleh beberapa faktor – faktor, baik itu faktor -yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. L. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Atmosudirjo, P. 1987. *Pengambilan Keputusan*. Seri Pustaka VI. 302 p, Ghalis Indonesia.
- Ensiklopedi Administras, 1989.
- Gibson, James. 1994 *Organisasi dan Manajemen* . Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moukijad, 1987. *Managemen Kepegawaian/Personel Management*. Alumni, Jakarta.
- Nitisemito, Alex. S. 1991. *Manajemen Personalia*. Cetakan ke-8. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang *Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.
- Suseno, Kusen. Menegakkan Disiplin PNS. Suara Karya, edisi 24 Januari 2005.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
- Setiawan, Budi & Waridin. 2006. *Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan*

- Budaya Organisasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol 2. No 2. Hal: 181-198, Semarang.
- Thoha, Miftah. 1988. *Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa dan Intervensi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Waridin. 2004. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai*, EKOBIS, Vol 7. No 2, Hal. 197-209.
- Warella, Y., 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah Pidato Pengukuhan Guru Besar FISIP UNDIP, Semarang.