

**EFEKTIVITAS PENERAPAN DISIPLIN APARATUR PEMERINTAH  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(Suatu Studi di Kelurahan Bebali Kecamatan Siau Timur Kabupaten  
Kepulauan Siau Tagulandang Biaro)**

*Vansisco Takalamingan<sup>1</sup>  
Marlien Lopian<sup>2</sup>  
Johannis Kaawoan<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Meningkatkan cipta dan kinerja suatu instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik, maka perlu adanya pendisiplinan aparatur. Disiplin yang baik akan mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab aparatur dalam mengoptimalkan tugas-tugas dan fungsinya serta dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Aparatur di kelurahan Bebali Kecamatan Siau Timur sudah mengetahui aturan disiplin, walau tidak menjelaskan secara rinci isi dari aturan tersebut, namun secara garis besar sudah menunjukkan bahwa aparatur di kelurahan ini sudah memahami aturan disiplin aparatur sipil Negara. Pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok setiap warga Negara yakni pengurusan berbagai macam surat menyurat, legalitas, keterangan serta kebutuhan yang menyangkut kewarganegaraan. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor saran prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Efektivitas penerapan disiplin aparatur dan kinerja pelayanan publik

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara sebagai aparat pemerintah dan abdi masyarakat juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra Kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara. Akan tetapi dalam suatu instansi pemerintah para aparatnya sering melakukan pelanggaran disiplin seperti datang terlambat, bermalas-malasan dalam bekerja, pulang sebelum waktunya, dan penyimpangan-penyimpangan lainnya yang menimbulkan kurang efektifnya aparat yang bersangkutan sehingga dapat menghambat kelancaran pemerintahan dan pembangunan nasional dan tidak jarang pula menimbulkan kekecewaan pada masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan pada paragraf 8 (delapan) tentang kecamatan dijelaskan mengenai wewenang kecamatan termasuk didalamnya desan dan kelurahan serta tugas-tugas dari kecamatan itu sendiri yang pada intinya kecamatan dan desa adalah ujung tombak dari sebuah pelayanan prima kepada masyarakat, maka dari itu kedisiplinan dari aparat merupakan kunci keberhasilan sebuah pelayanan.

Dalam rangka menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan penerapan disiplin yang tinggi. Oleh sebab itu organisasi harus menciptakan disiplin kerja yang tinggi dalam rangka pencapaian tujuan. Karena disiplin dalam pekerjaan sangat penting bagi suatu organisasi, sebab tanpa disiplin tidak akan ada usaha bersama yang konstruktif di dalam mencapai tujuan bersama. Dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2015 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 5 mengenai kode etik dan koder perilaku ayat b mengatakan dalam melaksanakan tugasnya harus dengan cermat dan disiplin. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara merupakan suatu kemutlakan.

Terlebih lagi Aparatur Sipil Negara yang bertugas di daerah kecamatan karena mereka merupakan agen pemerintah yang berfungsi sebagai unit pelayan langsung kepada masyarakat. Kedisiplinan aparat perlu dilakukan penanganan secara jelas karena pada dasarnya mencerminkan prestasi kerja seorang aparat itu sendiri. Begitu penting kedisiplinan Aparatur Sipil Negara sehingga Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara selalu berupaya agar aparat selalu meningkatkan tingkat kedisiplinannya yang juga merupakan upaya peningkatan prestasi kerjanya.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada pasal 3 Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. (2) Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. (3) Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Dan lurah mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Dari rincian tugas-tugas tersebut diatas sangat jelas mengamanatkan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat begitu juga dengan perangkat yang ada didalamnya.

Aparatur Sipil Negara selama ini dipersepsi oleh masyarakat sebagai aparat pemerintah yang mempunyai tingkat disiplin yang rendah. Meskipun tidak seluruhnya mewakili kebenaran (karena dalam organisasi tentu ada upaya koordinasi dan pengawasan serta proses rekrutmen juga mengalami tahapan-tahapan penyaringan), namun pendapat masyarakat tidak pula dapat dikatakan seluruhnya salah. Kenyataan menunjukkan bahwa tidak sedikit

Apartur Sipil Negara yang tidak disiplin pada saat jam kerja. Pendapat-pendapat diatas mengisyaratkan bahwa baik disiplin kerja maupun kinerja dalam instansi pemerintah menunjukkan gejala menurun atau rendah.. Selama ini dari pengamatan penulis efektivitas penerapan disiplin di Kantor Kelurahan Bebeli Kecamatan Siau Timur tidak berjalan maksimal terlihat dari beberapa kasus yang ada diatas lurah kurang tegas memberikan punishment terhadap aparat yang melakukan pelanggaran terkesan dibiarkan begitu saja.

## Kerangka Konseptual

Konsep efisiensi dan efektifitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (Wojowisoto, 1990). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif. (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (1993:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. “Berbeda pendapat pada” Siagian (1996:151) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan

sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya”.

Dari bermacam-macam pendapat diatas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan efektifitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena

lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya. Sementara itu sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.

2. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektifitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.
3. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi Official Goal.

Disiplin adalah salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi. Dikatakan sebagai faktor yang penting karena disiplin akan mempengaruhi

kinerja Pegawai dalam organisasi. Semakin tinggi disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Disiplin adalah merupakan cerminan besarnya tanggungjawab seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang. Pada umumnya disiplin yang baik apabila pegawai datang ke kantor ataupun perusahaan dengan teratur dan tepat waktu. Mereka berpakaian serba baik pada tempat bekerjanya. Mereka menggunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati. Mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan dan menyelesaikan dengan sangat baik (Hasibuan, 2000:190).

Dalam bagian lain, Musanef (1986:10) mengatakan bahwa banyak pendapat yang mengatakan disiplin kerja Aparat selalu mempengaruhi prestasi kerja. Pentingnya peranan disiplin juga dikemukakan oleh Musanef (1994:116) yang berpendapat bahwa: "Disiplin juga tidak kalah pentingnya dengan prinsip-prinsip lainnya artinya disiplin setiap Aparat selalu mempengaruhi hasil prestasi kerja. Oleh sebab itu dalam setiap organisasi perlu ditegaskan disiplin Aparat-Aparatnya. Melalui disiplin yang tinggi produktivitas kerja Aparat pada pokoknya dapat ditingkatkan. Oleh sebab itu perlu ditanamkan kepada setiap Aparat disiplin yang sebaik-baiknya".

Selanjutnya Sun Tzu dalam Triguno (2000:50) menyatakan : " bahwa segala sesuatu itu tidak akan ada artinya jika tidak disiplin oleh para pelaksananya". Menurut Keith Davis dan John W. Newtson (1985:30) disiplin mempunyai 3 sifat yakni :

1. Preventif, artinya tindakan tersebut mempunyai tujuan pokok yaitu

mendorong sumber daya manusia agar memiliki disiplin yang tinggi.

2. Korektif, artinya tindakan dilakukan setelah terjadi pelanggaran yang tinggi.
3. Progesif, artinya tindakan disiplin berupa hukuman berat dengan maksud untuk memperbaiki sebelum hukuman lebih berat dijatuhkan.

Hal tersebut merupakan tindakan-tindakan didalam upaya mencapai tujuan organisasi yaitu mencapai kualitas atau keberhasilan (Triguno, 2000:59). Menurut Saydam (1996:286-287) menjelaskan bentuk disiplin kerja yang baik yang tergambar pada suasana :

1. Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para pegawai dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya rasa tanggungjawab para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan pegawai.
5. Meningkatnya efisiensi dan produktivitas para pegawai.

Sementara itu kelemahan disiplin kerja pegawai terlihat pada suasana kerja sebagai berikut (Strauss 1985:115):

1. Tingginya angka absensi Aparat.
2. Sering terlambatnya pegawai untuk masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang sudah ditentukan.
3. Menurunnya semangat dan gairah kerja.
4. Berkembangnya rasa tidak puas, saling curiga dan saling melempar tanggungjawab.
6. Penyelesaian pekerjaan yang lambat karena pegawai lebih senang mengombrol daripada kerja.
7. Tidak terlaksananya supervisi dan waskat yang baik.

8. Sering terjadinya konflik antar pegawai dan pimpinan perusahaan.

Adapun contoh pelaksanaan disiplin kerja yang baik menurut Strauss (1985:214) adalah sebagai berikut :

1. Masuk kerja tepat waktu.
2. Mentaati instruksi kerja dari supervisor.
3. Menghindari perkelahian, mabuk dan pencurian.
4. Mencetakkan jam kerja pada waktu hadir.

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (W.J.S. Poerwadaminta, 2009:165). Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Victor Situmorang, (2008:83-86) adalah :

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara an pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

Meliputi luasnya pengertian dan macam-macam istilah terhadap aparatur, maka dalam tulisan ini dipakai istilah pemerintah. Dengan demikian, maka aparatur pemerintah diartikan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yakni melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan sedangkan sebagai abdi negara yakni bermental baik dan mempunyai kemampuan profesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran pembangunan.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan, (2005:6).

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenier (1997:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh Aparat pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya

memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :

- Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : pertama, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang – orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena

itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adalah adanya public interest atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan.

## Metode Penelitian

Sebagai suatu karya ilmiah, maka adanya keteraturan jalan pemikiran agar kemampuan berpikir itu tertata pada suatu jalur yang baik, maka dibutuhkan suatu metodologi. Menurut W.J.S. Poerwadarminta (1982:649), menjelaskan bahwa metode adalah cara yang teratur dapat terpikir baik-baik untuk mencapai suatu maksud. Jadi

pada dasarnya dalam menguraikan suatu maksud tertentu, perlu ada cara atau jalam yang jelas dan teratur, terarah melalui daya pikir yang logis juga. Berangkat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2007:17) penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti. Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif. Dimana peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan ditanyakan.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam perumusan masalah, penelitian ini akan berusaha menjawab tentang bagaimana efektivitas penerapan disiplin dalam meningkatkan kinerja Aparatur pemerintah di Kelurahan Bebali Kecamatan Siau Timur. dalam penelitian ini melalui teori dari Siagian yakni efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dikaitkan dengan kedisiplinan pegawai yaitu sikap Aparat, tingkah laku Aparat, dan perbuatan Aparat yang sesuai dengan peraturan organisasi baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Lurah
2. Perangkat Kelurahan
3. Masyarakat yang dianggap dapat memberikan informasi tentang topik penelitian.

## Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak

pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Dwiyanto yakni dalam menilai kinerja dapat dilihat dari: produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas dalam pelayanan public (Dwiyanto, 2008:50). Namun dalam penelitian ini akan disesuaikan dengan hal-hal yang menyangkut dengan disiplin yaitu produktivitas dan kualitas layanan. Seorang aparat yang disiplin akan menghasilkan suatu produktivitas yang baik serta memberikan kualitas layanan yang terbaik pula.

## 1. Produktifitas kerja

Produktifitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yg dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Kelurahan yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi

hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Dari hasil penelitian di lapangan terungkap bahwa aparat Kelurahan Beali cukup memiliki skill dalam menjalankan tugas-tugasnya. Data yang di peroleh menunjukkan bahwa untuk menjadi pegawai cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja secara profesional.

Meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja. Untuk mengukur Produktifitas Kerja aparat Kelurahan, menggunakan beberapa indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta semangat kerja.

### a. Sikap mental aparat Kelurahan

Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat outcomes intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Tanggapan dari Lurah tersebut memberikan gambaran bahwa sikap dan perilaku para aparat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya membutuhkan kesadaran dari masing-masing pihak yang bersangkutan agar tercipta suasana yang kondusif demi kelancaran kinerja dalam melayani masyarakat.

Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya

berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

## b. Kemampuan Aparat

Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

Dari penelitian selama ini yang di dapat dari Kelurahan Bebalı dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki, pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas

pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

## 2. Kualitas Layanan

Menurut Geotsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:51) mengemukakan bahwa: “kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dalam pandangan Elhaitmmy (dalam Tjiptono, 1998:58), kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1).Kecepatan; 2).Ketepatan; 3).Keramahan; 4).Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence*, menurut Tjiptono (1998:58): “Seorang staf harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara *professional*”. Lurah Kelurahan Bebalı Ibu. E.P mengkonfirmasi bahwa : memang terus terang kantor yang sekarang digunakan oleh pemerintah kelurahan Bebalı masih menggunakan rumah saya, hal ini disebabkan pemekaran kelurahan beberapa tahun lalu menyebabkan pemisahan wilayah dan kantor yang lama milik dari

masyarakat, dengan adanya konflik ibukota kecamatan beberapa tahun lalu menyebabkan masyarakat kecewa dan tidak mengizinkan lagi pemerintah menggunakan gedung tersebut. Hal ini merupakan dampak dari pemekaran kecamatan yang sebenarnya belum siap namun terkesan dipaksakan.

## Kesimpulan

1. Dalam penelitian ini untuk melihat kinerja aparat dapat dilihat dari Produktifitas Kerja aparat Kelurahan, menggunakan beberapa indikator yaitu: Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta semangat kerja. Dari beberapa indikator tersebut, menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan public di Kelurahan Bebali dapat dikatakan baik terlihat dari jumlah pelayanan yang terlayani.
2. Untuk melihat kualitas pelayanan Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). Kecepatan; 2). Ketepatan; 3). Keramahan; 4). Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Bebali dapat dikatakan dapat dikatakan baik namun belum sepenuhnya dimaksimalkan hal ini disebabkan karena jumlah sumberdaya manusia yakni aparatur sipil Negara dan sarana dan prasarana terutama kantor kelurahan.

## Saran

1. Perlu adanya penambahan aparat di Kelurahan Bebali, hal ini untuk memaksimalkan kinerja dari

Kelurahan, dengan jumlah yang bertambah pelayanan masyarakat akan lebih cepat terlayani. Selama 2 tahun terakhir belum adanya penambahan aparat yang ada hanya aparat yang pension ataupun mutasi.

2. Perlu ditingkatkan kemampuan aparat dalam menjalankan pekerjaan mereka terutama dalam menjalankan alat teknologi seperti computer dan printer, perlu juga adanya pemberian reward and punishment dari pimpinan yakni dari pihak kecamatan. Yakni perlu adanya pelatihan khusus bagi aparat dalam menggunakan peralatan teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh. 2009, Psikologi Industri, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Liberty, Jakarta.
- Ensiklopedia Administrasi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta
- Gomes Faustion C: Manajemen Sumber Daya Manusia, BPFE Yogyakarta.
- Handoko, T., Hani. 1993. Manajemen Personalia dan SDM. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan H. Malayu S.P, 2010: Manajemen Sumber Daya Manusia; Edisi Revisi, Rineka Cipta Jakarta.
- Juhro, R. Muchamad, 2008, Jurnal dan Praktek 2, Kanisius, Yogyakarta.
- Keith Davis & John W. Newstrom, 2005, Human behavior at work, Penerjemah: Agus Dharma, Erlangga, Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan : Yogyakarta.
- Lubis & Husain, 2007. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta
- Laiterner, Alfred R, 2008, Teknik Memimpin Aparat dan Pekerja, aksara Baru, Jakarta.

- Moenir H.A.S. 2007. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi Hadawi, 2005 : Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal, Bumi Aksara Bandung.
- 2002: Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang Kompetitif, Ghalia Indonesia.
- Poewadarminta, 2010: Kamus Umum Bahasa Indonesia, Bina Aksara Jakarta.
- Saydam, Ghozali,2006,Manajemen Sumber Daya Manusia, Binarupa, Jakarta.
- Stoner James & Freeman, 2009, Manajemen, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Srimulyo Koko, 2009, Analisis pengaruh faktor-faktor terhadap Kinerja, Perpustakaan di Kota madya Surabaya
- Sugiyono, 2007, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Alfabeta, Bandung.
- Siagian, P.Sondang. (2006). Manajmen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Situmorang Victor, SH., dan Jusuf Juhir, SH., 2004, Aspek Hukum Pengawasan Melekat, Jakarta, Rineke Cipta
- Triguno,2000,Budaya Kerja, PT Golden Terayon Press,
- Widodo WS Drs, 2004: Pokok-pokok Pengertian Ilmu Adminsitrasi Kepegawaian, Balai Pembinaan Administrasi UGM, Yogyakarta.
- Wursanto,IC,2005,Dasar – dasar Manajemen Personalia,Pustaka Dian, Jakarta.
- 2009, Manajemen Kepegawaian 2,Kanisius, Jakarta.
- Wojowisoto. S. Manajemen Pelayanan Publik. Gramedia. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Apartur Sipil Negara
- Kantor Kelurahan Bebali
- Peraturan Pemerintah No 73 Tentang Kelurahan
- Keputusan MenPan No 25 Tahun 25 2009 Tentang Pelayanan