

DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN RAJA AMPAT

*Leonard Rieuwpassa*¹

*Michael Mantiri*²

*Herman Nayoan*³

Abstrak

Dalam rangka mencapai tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sudah saatnya negara/pemerintah membangun sistem aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral, dan bebas dari intervensi politik, bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu melaksanakan pelayanan publik untuk kebutuhan masyarakat juga dapat menjalankan perannya sebagai unsur perekat persatuan dan bangsa. Pegawai negeri sipil sebagai aparat pemerintah dan abdi masyarakat juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara. disiplin yang dimaksud mencakup unsur-unsur kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku oleh sebab itu konsep yang dipakai untuk mengetahui bagaimana Disiplin Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat dalam penelitian ini adalah konsep yang dikemukakan oleh (Hasibuan 2012:193) yang mengatakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan dan norma-norma social yang berlaku. penelitian ini ingin mengetahui bagaimana Disiplin Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menunjang selesainya penelitian ini. Dari hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan dilihat bahwa tingkat kedisiplinan aparatur sipil negara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat masih rendah hal ini di tandai dengan kurangnya kesadaran dan kesediaan pegawai untuk memberikan pelayanan secara maksimal.

Kata Kunci : Disiplin, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara adalah alat dan perangkat Pemerintah yang tugas dan fungsi pokoknya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dituntut memiliki integritas dan kompetensi sesuai dengan kebutuhan jabatannya. Untuk menjamin hal tersebut, manajemen Aparatur Sipil Negara dilakukan dengan sistem dan metode yang tepat, termasuk dalam Pengadaan Aparatur Sipil Negara. Dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 5 mengenai kode etik dan kode perilaku ayat b mengatakan melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara merupakan suatu kemutlakan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka langkah awal yang harus dilakukan adalah meningkatkan disiplin pegawai. Disiplin yang dimaksud mencakup unsur-unsur kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, besarnya rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan, serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi dan melaksanakannya dengan sungguh-sungguh apabila melanggar tugas dan wewenang. Walaupun disiplin pegawai negeri sipil Indonesia pada saat sekarang ini relatif lebih baik jika dibanding pada masa orde lama, dimana hal ini disebabkan oleh insentif pegawai negeri pada masa sekarang ini relatif lebih baik, meskipun ditinjau dari kebutuhan riil pegawai ini masih kurang memadai, namun tidaklah aneh apabila disiplin pegawai ini masih perlu peningkatan, dan disiplin yang perlu peningkatan tersebut sudah tentu ada pengaruhnya terhadap kinerja atau prestasi kerja yang juga masih memerlukan peningkatan. Dalam bagian lain, disiplin kerja pegawai selalu

mempengaruhi prestasi kerja, sebab itu dalam setiap organisasi perlu ditegakkan disiplin kerja pegawainya, melalui disiplin yang tinggi pegawai perlu ditingkatkan. Pendapat-pendapat di atas mengisyaratkan bahwa disatu sisi secara makro, baik disiplin kerja maupun kinerja prestasi kerja dalam instansi pemerintah menunjukkan gejala menurun atau rendah. Hal ini ditandai dengan berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai negeri khususnya dan aparatur negara umumnya seperti : 1). Pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja; 2). Menyalahgunakan wewenang; 3). Masih rendahnya rasa pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas kedinasan; 4). Bersifat kurang sopan terhadap sesama pegawai maupun atasan; 5). Pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang masih kurang baik; 6). Melakukan tindakan-tindakan yang kurang tepat; 7). Menyalahgunakan barang-barang, uang atau surat yang berhubungan dengan milik negara; 8). Penggunaan pakaian seragam yang bukan pada tempatnya; 9). Pelanggaran terhadap peraturan kedinasan yang berlaku. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kerja atau prestasi kerja maupun organisasi dan kinerja nasional secara keseluruhan. Disisi lain kenyataan di atas mengisyaratkan pula bahwa pembinaan aparatur pemerintah, khususnya pegawai negeri sipil masih perlu ditingkatkan. Baik melalui pendekatan-pendekatan kelembagaan / pengorganisasian, keprilakuan maupun pendekatan kemanusiaan dan pendekatan sumber daya manusia. Kabupaten Raja Ampat provinsi Papua Barat adalah salah satu kabupaten di provinsi Papua Barat, Indonesia. Ibukota kabupaten ini terletak di

Waisai. Kabupaten ini memiliki 610 pulau, termasuk kepulauan Raja Ampat. Empat di antaranya, yakni Pulau Misool, Salawati, Batanta dan Waigeo, merupakan pulau-pulau besar. Dari seluruh pulau hanya 35 pulau yang berpenghuni sehingga Sebagai daerah kepulauan, satu-satunya transportasi antar pulau dan penunjang kegiatan masyarakat Raja Ampat adalah angkutan laut, dan masyarakat raja ampat yang dari pulau –pulau yang ada untuk datang mengurus surat kependudukan seperti KTP, Surat Kelahiran, ataupun surat kependudukan lainnya harus datang di Kota Waisai sebagai ibukota Kabupaten dalam rangka mengurus hal tersebut menempuh perjalanan yang memakan waktu 2 jam sampai 3 jam dengan resiko transportasi yang bilamana keadaan kurang bersahabat tentunya sangatlah beresiko, untuk itu harapan masyarakat untuk datang mengurus surat kependudukan mempunyai harapan besar untuk dapat terselesaikan dengan baik dan procedural. Masyarakat yang datang mengurus surat seringkali banyak menemui berbagai kendala sehingga proses pengurusan menjadi lambat dan tertunda hal ini diakibatkan karena belum disiplinnya Aparatur Sipil Negara yang bertugas di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten raja Ampat karena dari berbagai keluhan dan observasi awal yang ditemui oleh peneliti bahwa sering ASN yang ada tidak masuk kantor, tidak juga profesional dalam melaksanakan tugas karena banyak salah tentang pengetikan nama, selain itu juga kedisiplinan Aparatur Sipil Negara yang ada sering tidak memakai pakaian dinas yang tidak sesuai, sering terlambat masuk kantor sehingga pelayanan E-KTP terhambat di

karenakan pegawai yang bertugas untuk melayani masyarakat untuk membuat E-KTP datang tidak sesuai dengan jam kerja yang sudah di tentukan sesuai dengan prosedur yang di tetapkan sehinggah pelayanannya tidak etis dalam melakukan pelayanan sehinggah tidak dapat di kenal mana yang melayani dengan masyarakat yang mengurus pembuatan E- kartu tanda penduduk (KTP) dari data diatas dapat terlihat bahwa kabupaten raja ampat terdiri dari banyak pulau dan masyarakatpun banyak yang berada jauh dari ibukota dan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah, mengingat rentang kendali yang cukup jauh dari 1 daerah ke daerah yang lain sehingga pelayanan bagi masyarakat kadang tersendat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kabupaten Raja Ampat dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja aparat yang ada di dinas yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan pembuatan E- Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat karena KTP merupakan bukti pengakuan yang sah pemerintah dan digunakan untuk berbagai urusan selama ini dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara

efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang disiplin kerja aparat pemerintah dalam pelayanan E-KTP, di Kabupaten Raja Ampat. Dari sisi pimpinan terlihat belum adanya kesadaran untuk menanggulangi masalah tersebut, seharusnya masalah disiplin dapat diselesaikan melalui kebijakan pimpinan, permasalahan selanjutnya yang peneliti amati dilapangan tidak adanya kesedian sistem reward and punishment untuk mengoreksi permasalahan yang terjadi pada disiplin pegawai, dari masalah tersebut peneliti mengamati pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten raja ampat mengalami hambatan pelayanan kepada masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Konsep Disiplin Secara Etimologi kata disiplin berasal dari bahasa latin Discere yang berarti belajar. Dari kata ini timbul kata Disciplina yang berarti pengajaran atau pelatihan. Pada perkembangan sekarang ini kata disiplin banyak mengalami perkembangan makna dalam beberapa pengertian. Pertama disiplin diartikan sebagai kepatuhan terhadap peraturan atau tunduk kepada pengawasan, dan pengendalian. Kedua disiplin sebagai latihan yang bertujuan mengembangkan diri agar dapat berperilaku tertib. Sedangkan secara luas disiplin dapat diartikan sebagai semacam pengaruh yang dirancang untuk membantu anak agar mampu menghadapi tuntutan lingkungan. (Majid:2014:9) Sutopo Yuwono (2009:56) di dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Produksi, diungkapkan bahwa disiplin adalah

sikap kejiwaan seseorang atau kelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi keputusan yang telah ditetapkan. Kaitannya dengan kedisiplinan, Astrid S. Susanto juga mengemukakan sesuai dengan keadaan di dalam setiap organisasi, maka disiplin dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu :

1. Disiplin yang bersifat positif.
2. Disiplin yang bersifat negatif

Menurut D.S. Widodo (2005:57) Disiplin adalah kesetiaan atau ketaatan seorang atau kelompok orang pada aturan-aturan norma dan lain-lain yang dianggap berlaku atas sekelompok orang. Disiplin merupakan suatu situasi yang diciptakan sedemikian rupa yang tertuju pada orang untuk hal yang baik walaupun memerlukan pengorbanan. Akan tetapi jika semua orang menyetujui maka dapat disarankan keenakannya untuk bersama.

Harlie (2010:117) mendefinisikan disiplin pada hakekatnya merupakan bagaimana menumbuhkan kesadaran bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dan pembentukan disiplin kerja ini tidak timbul dengan sendirinya.

Zainal (2009:2) disiplin adalah satu aspek kehidupan yang mesti wujud dalam masyarakat. Oleh itu ia hendaklah mendapat perhatian berat dari semua pihak sama ada sekolah atau diluar sekolah. Henry Simamora (2006:746-753) disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar aturan peraturan atau prosedur. Disiplin juga merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja didalam sebuah organisasi. Dari beberapa konsep yang telah

dikemukakan dapat disimpulkan bahwa disiplin bukanlah suatu sistem hukuman, akan tetapi suatu bentuk sikap dan tingkah laku yang dilakukan secara sadar untuk patuh dan taat terhadap aturan-aturan atau norma yang berlaku dalam sebuah organisasi. Disiplin tersebut bersifat progresif yaitu sekalipun bermaksud secara bertahap ingin merubah tingkah laku tapi disertai pula dengan pegawai/karyawan harus menerima dan atau menyadari sanksi disiplin yang ada. Dengan demikian penerapan disiplin dapat disimpulkan sebagai pemasangan, penggunaan serta praktek/pelaksanaan dari peraturan atau tata tertib dalam sebuah organisasi agar dapat tercipta suasana kerja yang harmonis. Jika organisasi berdisiplin, maka akan dirasakan adanya ketertiban, ketenangan, kelancaran kerja. Disiplin berarti bertanggung jawab dan tanggung jawab biasa harus diikuti dengan sikap pengorbanan, artinya oleh karena disiplin kerja orang menunjukkan sikap tertuju ikut melaksanakan dengan harapan unsur kepentingan pribadi perlu ditanggalkan atau dikorbankan agar penyelenggaraan kerja dapat terlaksana dalam suasana yang harmonis. Menurut Fathoni (2009: 172) disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Syafri Mangkuprawira dan Aida Vitayala Hubieis (2007:122) mendefinisikan Disiplin kerja adalah sifat seseorang karyawan yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu, kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan atau perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat Malthis dan Jackson bahwa disiplin kerja berkaitan erat dengan perilaku karyawan dan berpengaruh terhadap kinerja. Disiplin merupakan

suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan dan mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini, disebabkan hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi. "Menurut Rivai (2011:825) Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para atasan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesedian seorang dalam memenuhi segala peraturan."

Di dalam seluruh aspek kehidupan, dimanapun kita berada, dibutuhkan peraturan dan tata tertib yang mengatur dan membatasi setiap gerak dan perilaku. Peraturan-peraturan tersebut tidak ada artinya jika tidak ada komitmen dan sanksi bagi pelanggarnya. Disiplin di lingkungan kerja sangat dibutuhkan, karena akan menghambat pencapaian tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, pegawai dengan disiplin kerja yang baik, berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna baik bagi organisasi maupun pegawai itu sendiri. Selain itu, harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dimengerti, adil bagi seluruh karyawan dan pimpinan. Disiplin pegawai dalam manajemen sumberdaya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kekhilafan dan kesalahan. Oleh karena itu setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya, standar yang harus dipenuhi. Dengan kata lain disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang

lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Pada prinsipnya disiplin terdiri dari beberapa unsur menurut Widodo yaitu:

1. Pengetahuan tentang pekerjaan yang harus dilakukan.

2. Kesadaran bahwa disamping individu adalah sebagai orang yang dipercaya untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sehingga mempunyai rasa tanggungjawab.

3. Ketaatan dan kepatuhan terhadap segala peraturan dan ketentuan – ketentuan yang berlaku.

4. Ketertiban dalam melaksanakan apa yang harus dikerjakannya sehingga dapat dihindari penyimpangan – penyimpangan yang mungkin terjadi.

5. Inisiatif dalam menyajikan apa yang harus dikerjakan sehingga dihindari penyimpangan – penyimpangan yang mungkin terjadi.

6. Inisiatif yang menunjang kelancaran pelaksanaan tugas – tugasnya, sehingga tidak melakukan seperti halnya melakukan pola kerja hanya itu – itu saja.

7. Rasa senang hati, tidak terpaksa dan dipaksa.

8. Dilaksanakannya sanksi dengan sungguh – sungguh (WS. Widodo, 2005:60)

Sondang P. Siagian (2008: 304) mengatakan bahwa terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu yang bersifat preventif dan korektif.

a. Pendisiplinan Preventif.

Pendisiplinan yang bersifat preventif adalah tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan

pencegahan jangan sampai para karyawan berperilaku negatif.

b. Pendisiplinan Korektif.

Jika ada karyawan yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan, kepadanya dikenakan sanksi disipliner. Berat atau ringannya suatu sanksi tentunya tergantung pada bobot pelanggaran yang telah terjadi. Artinya pengenaan sanksi diprakarsai oleh atasan langsung karyawan yang bersangkutan, diteruskan kepada pimpinan yang lebih tinggi dan keputusan akhir pengenaan sanksi tersebut diambil oleh pejabat pimpinan yang memang berwenang untuk itu.

Menurut Keith Davis dan John W. Newtson (2006:30) disiplin mempunyai 3 sifat yakni :

a. Preventif, artinya tindakan tersebut mempunyai tujuan pokok yaitu mendorong sumber daya manusia agar memiliki disiplin yang tinggi.

b. Korektif, artinya tindakan dilakukan setelah terjadi pelanggaran yang tinggi.

c. Progesif, artinya tindakan disiplin berupa hukuman berat dengan maksud untuk memperbaiki sebelum hukuman lebih berat dijatuhkan.

Menurut Hasibuan (2012:193)

Kedisiplinan adalah “kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.” Adapun arti kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan arti kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin pada hakikatnya adalah kemampuan untuk mengendalikan diri agar tidak melakukan perbuatan yang

bertentangan dengan peraturan yang ada. Disiplin diartikan sebagai kesediaan untuk mematuhi peraturan yang baik, demikian itu bukan hanya patuh karena ada tekanan dari luar, melainkan kepatuhan didasari oleh adanya kesadaran tentang nilai dan pentingnya peraturan itu.

Aparatur Sipil Negara, Menurut Musanef (2007: 4) pegawai adalah mereka yang secara langsung digerakkan oleh manajer yang bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Widjaya (2006: 15) mengatakan pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam badan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong 2008:6) Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus menggunakan diri mereka sebagai instrument, mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data. Masalah yang ada dalam penelitian kualitatif juga bersifat sementara, jadi bisa dimungkinkan kapan saja judul penelitian bisa tetap karena masalah yang dibawa sama

dengan yang ada di lapangan atau bisa dirubah total karena masalah bisa saja berkembang atau cukup disempurnakan saja. Penelitian kualitatif, data (berupa kata atau tindakan) yang diperoleh sering digunakan untuk menghasilkan teori yang timbul dari hipotesis seperti yang digunakan untuk menghasilkan teori yang timbul dari hipotesis-hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif. Atas dasar itu, maka penelitian kualitatif bersifat generating theory bukan hypothesis- testing sehingga teori yang dihasilkan berupa teori substantive. (Sugiyono 2008:283-284).

Penelitian kualitatif memerlukan ketajaman analisis, objektivitas, sistematis, dan sistemik sehingga diperoleh ketepatan dalam interpretasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif-analisis yang berarti interpretasi terhadap isi dibuat dan disusun secara sistemik atau menyeluruh dan sistematis. (Zuriah 2006:92). Fokus Penelitian merupakan suatu penentuan sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisaian sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan disamping itu juga focus penelitian juga merupakan batas gerak ruang dalam pengembangan penelitian supaya penelitian yang dilakukan tidak terlaksana dengan sia-sia karena ketidakjelasan dalam pengembangan pembahasan. (Sugiyono 2008:286). Dalam penelitian ini akan berfokus pada : Penerapan Disiplin Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Raja

Ampat dengan menggunakan teori dari Hasibuan mengenai disiplin yaitu: Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dipilihnya teori ini karena melihat rendahnya kesadaran dan kesediaan dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Raja Ampat dalam menjalankan kedisiplinan mereka. Sehingga aspek yang akan saya teliti adalah

1. aspek kesadaran dari ASN dalam pelayanan kependudukan
2. aspek kesediaan dari ASN dalam pelayanan kependudukan

Setiap penelitian berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut Informan penelitian. Di dalam subjek penelitian kualitatif, informasi atau data diperoleh dari sumber yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, untuk itu harus ditentukan informan penelitian yang dapat disajikan sumber informasi. Dengan penelitian kualitatif informan penelitian dipilih secara "Purposive" berkaitan dengan tujuan tertentu. Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan. Dalam penelitian ini responden dipilih secara sengaja yang terdiri dari aparat dinas dan masyarakat sebanyak 10 orang yang dianggap memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan pelayanan Umum di Dinas Dukcapil Kabupaten Raja Ampat. Adapun Informan dalam penelitian yaitu aparat yang berkaitan langsung dengan proses Pelaksanaan E- KTP di Dinas Dukcapil Raja Ampat. Jumlah Informan sebanyak 10 Orang antara lain:

- Kepala Dinas : 1 Orang
- Sekretaris Dinas: 1 Orang

- Staf Pelayanan: 3 Orang
 - Masyarakat: 5 Orang
- Jumlah Informan: 10 Orang

Hasil Penelitian

Disiplin sangat penting artinya bagi kehidupan manusia, karena disiplin harus ditanamkan secara terus-menerus agar disiplin menjadi kebiasaan. Orang-orang yang berhasil dalam bidang pekerjaan, umumnya mempunyai kedisiplinan yang tinggi, sebaliknya orang yang gagal umumnya tidak disiplin. Disiplin merupakan suatu proses latihan dan belajar untuk meningkatkan kemampuan dalam bertindak, berfikir dan bekerja yang aktif dan kreatif. Disiplin juga merupakan suatu kepatuhan dari orang-orang dalam suatu organisasi terhadap peraturan-peraturan yang telah ditetapkan sehingga menimbulkan keadaan tertib (Fauzi, 2009: 1). Pada prinsipnya menurut pasal (5) UU No. 5 tahun 2014, " mengenai kode etik dan kode perilaku ayat b mengatakan Aparatur Sipil Negara melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara merupakan suatu kemutlakan.". Pimpinan mempunyai peran yang sangat penting karena peranan pimpinan sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam mencapai tujuan. Banyak upaya yang dilakukan pimpinan agar tujuannya tercapai dengan hasil maksimal, salahsatunya yaitu dengan pembinaan dan peningkatan disiplin kerja pegawai. Dalam upaya meningkatkan disiplin PNS, Kepala Dinas Dukcapil mempunyai peranan yang sangat strategis karena berdasarkan tugas pokoknya yaitu memimpin pelaksanaan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di pelayanan publik khususnya E-KTP

berdasarkan asas otonomi daerah khusus guna mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan daerah. Dalam perumusan kebijakan teknis berkaitan dengan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan upaya meningkatkan disiplin PNS, antara lain: melalui pengawasan dan pengendalian atas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan langsung kepada masyarakat, menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan manajemen PNS di lingkungan dinas dan kebijakan tentang hukuman disiplin. Sebelum membahas lebih mendalam mengenai focus penelitian yakni menyangkut disiplin aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Raja Ampat, peneliti mencari tahu terlebih dahulu mengenai kinerja pelayanan public yang diberikan oleh ASN pada tahun 2018 yakni :

(a) Aspek kesadaran dari Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan kependudukan. arti dari kesadaran itu sendiri adalah sikap seseorang yang sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. masih adanya pegawai yang tidak sadar akan tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas dan sukarela dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik. (E-KTP) sehingga pegawai yang bekerja masih ada yang sering melanggar aturan pekerjaan hal ini di tandai dengan berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai negeri khususnya aparatur negara umumnya seperti:

1). Pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja

masih adanya pegawai yang pulang sebelum jam pulang kerja hal ini disebabkan dengan masih adanya pegawai yang belum sadar akan tugasnya sehingga pegawai sering melanggar kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku sehingga proses pengurusan KTP-el menjadi lambat dan tertunda hal ini diakibatkan karena belum disiplinya Aparatur Sipil Negara yang bertugas untuk melayani masyarakat yang membuat E-KTP pelayanannya tidak etis dalam melakukan pelayanan.

2) Masih rendahnya rasa pengabdian dan masih kurangnya kesadaran dan tanggung jawab dalam bekerja sehingga pelayanan yang kurang maksimal menyebabkan masyarakat yang datang ingin membuat kartu tanda penduduk elektronik menjadi terhambat oleh sebab itu pegawai yang bertugas harus siap dan sigat untuk melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

(b) Aspek kesediaan dari Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan kependudukan. Adapun arti dari kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan baik tertulis dan tidak tertulis.

1) Pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang kurang baik sehingga dengan pemberian pelayanan yang kurang baik dapat berdampak masyarakat yang ingin datang untuk mengurus KTP-el menjadi malas untuk mengurus KTP-el.

2) Bersifat kurang sopan terhadap masyarakat dan sesama pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pegawai harus bersikap sopan kepada masyarakat sehingga dalam melakukan pelayanan pembuatan KTP-el juga merasa nyaman dalam

mengurus kartu tanda penduduk elektronik.

Kesimpulan

1. Pada aspek kesadaran Pelayanan E-KTP di Kabupaten Raja Ampat yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum optimal yang disebabkan berbagai factor seperti kualitas sumberdaya manusia yang ada di Kantor dinas, lemahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya E-KTP, rentang kendali antara kantor dinas dan tempat tinggal penduduk yang disertai medan-medan yang ekstrim menyebabkan banyaknya penduduk yang belum terjangkau oleh pelayanan dinas khususnya pelayanan E-KTP.

2. Pada aspek kesediaan disiplin Aparatur Sipil Negara masih terlihat disiplin pegawai masih kurang menyebabkan pelayanan sering terhambat, masih seringnya ditemui aparat yang meninggalkan kantor saat jam kerja, datang terlambat serta malas-malasan dalam bekerja.

3. Masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan E-KTP seperti blanko menyebabkan pelayanan terhambat dan pegawai sering tidak tahu apa yang harus diperbuat, selain itu peralatan perekaman juga sering tidak berfungsi dan harus menunggu teknisi.

Saran

1. Sebaiknya pada aspek kesadaran Aparatur Sipil Negara disarankan kepada Pemerintah Kabupaten Raja Ampat untuk dapat memperhatikan pelayanan yang sangat sensitif yakni e-ktip dengan menambah pegawai yang berkualitas untuk menunjang keberhasilan pelayanan seperti operator, programmer dan teknisi

computer yang berkompeten, dan juga harus ada alat rekam KTP-el di setiap distrik yang ada, meningat jarak dari distrik menuju ibu kota kabupaten Raja Ampat dengan resiko transportasi yang bilamana keadaan kurang bersahabat sangatla berisiko.

2. Sebaiknya pada aspek kesediaan disiplin Aparatur Sipil Negara seharusnya berjiwa sebagai pelayan dalam melayani masyarakat secara prima dalam mewujudkan pelayanan E-KTP di Kabupaten Raja Ampat.

3. Perlu adanya koordinasi dengan pemerintah pusat mengenai blanko serta peralatan pendukung lainnya dalam pelayanan, karena dari hasil penelitian, tingkat disiplin aparat dipengaruhi dengan ketersediaan sarana pendukung dalam pekerjaan, dengan adanya sarana pendukung akan mendorong etos kerja dari aparat dinas.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Keith dan John W, Newsroom, 2006. Seri Ilmu dan Manajemen Bisnis. Penerjemahan Sofyan Cikmat. Jakarta: Elex Media computindo.
- Fathoni, Abdulrahmat. 2009 . Organisasi dan Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi.
- Musanef. R, 2007, Manajemen Kepegawaian di Indonesia, Jakarta: Gunung Agung
- Lexy J. Moleong. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja. Rosdakarya.
- Nurul Zuriah, 2006. Metodologi Sosial dan Pendidikan Teori dan Aplikasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta. 2007. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PN Balai. Pustaka. Rukidi

- Situmorang, Victor M dan Juhir, Jusuf. 2008. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sastra Djatmika dan Marsono, 2007, *Hukum Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sri Hartini, Tedi Sudrajat, Setiajeng Kadarsih, 2008, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Simamora H. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sjafri Mangkuprawira & Aida Vitayala Hubeis. 2007, *Mutu Manajemen Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesia*.
- Veithzal Rivai. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Widjaja A.W, 2006, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta: Rajawali.
- Widodo S. 2005. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widodo, WS. 2010. *Administrasi Kepegawaian Cetakan kesepuluh*. Yogyakarta: BPA,UGM.
- Yuwono,Sutopo,2009, *Dasar – Dasar Produksi*,Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zainudin Dkk, 2007. *Seluk-Beluk Pendidikan Al-Ghozali*,Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Majid A.
[Http://Avinnstaff.Ugm.Ac.Id/Data /Jurnal/](http://Avinnstaff.Ugm.Ac.Id/Data/Jurnal/). Disiplin Kerja.