

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TAGULANDANG**

*Keisen Bosman<sup>1</sup>*  
*Drs. Tuerah A. M. R. Gosal, M.si<sup>2</sup>*  
*Dr. J. Lengkong, S.IP, M.Si<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Disiplin merupakan sifat patuh dan taat terhadap aturan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Kebijakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di kantor Camat Tagulandang. Penelitian ini dilakukan untuk memberi motivasi dalam peningkatan disiplin pegawai, sehingga penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Disiplin kerja aperatur kelurahan dalam jam masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja masih kurang. Dalam hal memberikan pelayanan di kantor camat tagulandang pada umumnya sudah cukup baik, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan di kantor camat tagulandang belum terlaksana dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan di berlakukannya kebijakan Disiplin Pengawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di kantor Camat Tagulandang.

**Kata Kunci : Disiplin, PNS, kebijakan**

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

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

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

## Pendahuluan

Perubahan reformasi birokrasi yang pada umumnya melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan khususnya menyangkut sebuah pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya reformasi birokrasi ini maka aparatur pemerintah dituntut untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan publik dengan sebaik-baiknya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat diamati langsung, dirasakan langsung, dan dapat pula dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah, maka kualitas dari pemerintah atau peran suatu pemerintah dapat dilihat dari apa yang dilakukan terhadap masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

Pemerintah selaku yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah harus menggali berbagai informasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, dengan kata lain pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada

berbagai aturan yang ada melainkan hari akuntabel atau bertanggungjawab terhadap nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.

Dengan demikian karakteristik dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik harus sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Hal ini mengingat masyarakat selalu bersifat dinamis maka karakter dari penyelenggara pelayanan publik juga harus mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat.

Menurut A. G. Subarsono (2008), bahwa Pelayanan Publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat dikaitkan dengan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah (pelayan publik).

Untuk mewujudkan suatu pelayanan publik yang baik ditengah masyarakat maka diperlukan peningkatan disiplin aparatur pemerintah atau disiplin pegawai. Disiplin yang dimaksud mencakup kepatutan dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil bahwa Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan pegawai negeri sipil untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan / atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Mewujudkan pegawai negeri sipil yang handal, professional, dan bermoral sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang menerapkan prinsip good governance, maka pegawai negeri sipil dituntut untuk setia kepada Pancasila,

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1995, NKRI, Pemerintah, dan bersikap disiplin, jujur, adil, transparan, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas (Penjelasan Umum PP 53 Tahun 2010).

Dengan adanya disiplin pegawai negeri sipil maka pemerintah khususnya aparaturnya dapat diatur dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Sosok Pegawai Negeri Sipil sebagai sumber daya manusia aparatur Negara mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mencapai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik maka diperlukan sosok pegawai negeri sipil yang mempunyai kompetensi yang dilihat dari sikap disiplin yang tinggi, kinerja baik. Disiplin pegawai negeri sipil harus dimiliki oleh pegawai negeri sipil. Dalam kenyataan yang terjadi banyak aparatur pemerintah yang tidak mengikuti aturan yang ada. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman akan disiplin pegawai negeri sipil oleh aparatur pemerintah.

Kecamatan Tagulandang merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari implementasi disiplin pegawai negeri itu sendiri. Upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik ini dititikberatkan kepada kemampuan dari aparatur pemerintah dalam mengelola manajemen pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik.

Dalam PP No 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, dikatakan bahwa manajemen pegawai negeri sipil adalah pengelolaan pegawai negeri sipil untuk menghasilkan

pegawai negeri sipil yang professional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dasar dari manajemen pegawai negeri sipil inilah yang nantinya akan menjadi tolok ukur kualitas peningkatan pelayanan publik untuk masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, dalam pasal 3 (tiga) dan pasal 4 (empat) sudah jelas mengatur kewajiban dan larangan pegawai negeri sipil. Pasal tiga (3) point 5 menjelaskan bahwa pegawai negeri sipil melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada pegawai negeri sipil dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab. Hal ini berarti guna mencapai kualitas pelayanan publik yang baik maka diperlukan suatu kesadaran dan tanggungjawab dari aparatur pemerintah. Pegawai negeri sipil dituntut mampu menyelenggarakan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan kenyataan yang dilapangan sesuai dengan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Tagulandang masih ada aparatur pemerintah yang masih melanggar disiplin pegawai negeri sipil atau bertentangan dengan aturan yang berlaku. Banyak pegawai negeri sipil terlambat datang ke kantor kecamatan. Hal ini dapat membuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat mengalami kendala. Kurangnya pengetahuan tentang disiplin pegawai negeri sipil membuat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tagulandang belum dilaksanakan dengan baik. Baik itu proses penyelesaian hal-hal yang diurus oleh masyarakat memerlukan waktu yang cukup lama.

## Tinjauan Pustaka

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kebijakan di jelaskan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis dan dasar rencana dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, serta cara bertindak (tentang perintah, organisasi, dan sebagainya).

Mustopadidjaja (1988 : 30) menjelaskan istilah kebijakan lazim digunakan dalam kaitannya dengan tindakan atau kegiatan pemerintah, serta perilaku Negara pada umumnya. Dan kebijakan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan.

Menurut Anderson (1984), Kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan oleh seorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah. Anderson mengklasifikasikan kebijakan menjadi dua yaitu:

1. Kebijakan substantif, yaitu apa yang seharusnya dikerjakan oleh pemerintah.
2. Kebijakan procedural, yaitu siapa dan bagaimana kebijakan tersebut diselenggarakan.

Pengertian Implementasi Kebijakan Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2008: 195) menjelaskan bahwa: Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/ pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Esensi utama dari implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan.

Menurut Lester dan Stewart dalam Agustino (2008: 196) mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan sebagai tahap penyelenggaraan kebijakan segera setelah ditetapkan menjadi undang-undang. Dalam pandangan luas implementasi kebijakan diartikan sebagai pengadministrasian

undangundang kedalam berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik-teknik yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dan dampak yang ingin diupayakan oleh kebijakan tersebut.

Menurut Siagian (2014:305) Disiplin merupakan tindakan Menejemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Siagian Berpendapat agar pendisiplinan tercapai. Pendisiplinan harus diterapkan bertahap. Yang dimaksud dengan bertahap adalah dengan mengambil berbagai langka yang bersifat pendisiplinan mulai dari yang paling ringan hingga kepada terberat, misalnya dengan :

- a. Peringatan lisan oleh penyelia;
- b. Peringatan tertulis ketidak puasan oleh atasan langsung
- c. Penundaan gaji berkala
- d. Penundaan kenaikan pangkat
- e. Pembebasan dari jabatan
- f. Pemberhentian sementara
- g. Pemberhentian atas permintaan sendiri
- h. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri
- i. Pemberhentian tidak dengan hormat.

Hasibuan mengemukakan kedisiplinan (2014:193), kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Menejemen sumber daya manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen Sumber Daya Manusia terpenting karena semakin baik disiplin karyawan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi suatu Organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Hasibuan (2013:194) mengemukakan ada 8 (delapan) indicator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan dan kemampuan,
2. Teladan pimpinan,
3. Balas jasa,
4. Keadilan,
5. Waskat,
6. Sanksi hukuman
7. Ketegasan
8. Hubungan kemanusiaan

Menurut Sondang P Siagian (2014 : 304), mengatakan bahwa terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu:

## 1. Disiplin Preventif.

Tindakan yang mendorong pada karyawan untuk taat pada 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 negative.

## 2. Disiplin Korektif

Jika ada karyawan yang 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 penerapan sanksi dipraktekkan oleh atasan langsung karyawan yang bersangkutan, diteruskan kepada pimpinan yang lebih tinggi dan keputusan akhir penerapan sanksi tersebut diambil oleh pejabat pimpinan yang memang berwenang untuk itu.

Pegawai Negeri Sipil adalah Aparatur Sipil Negara yang bekerja pada pemerintah dan digaji sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta diangkat dengan syarat tertentu. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya maka setiap Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) wajib mendisiplinkan dirinya dalam tugas dan jabatan yang diembannya sesuai dengan aturan dan ketentuan perundang-undangan tentang disiplin yang berlaku. Setiap Pegawai/Aparatur Sipil Negara (ASN), dalam melaksanakan tugas yang diembannya harus memahami dan menghayati kode etik, norma-norma hukum dan tata tertib termasuk peraturan disiplin PNS yang berlaku.

Dalam Pasal 11 Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa Aparatur Sipil Negara bertugas

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, serta
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.

Menurut Creswell (Djam'an Satori 2013:24), Penelitian kualitatif adalah suatu proses inquiry tentang pemahaman berdasar pada tradisi-tradisi metodologis terpisah: jelas pemeriksaan bahwa menjelajah suatu masalah sosial atau manusia.

Fokus dalam penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tagulandang.

Berdasarkan PP 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil ada beberapa indikator yang peneliti gunakan, yaitu:

1. Masuk Kerja dan menaati ketentuan jam kerja
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya
3. Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan

Sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data terbagi menjadi dua, yakni:

1. Data Primer,  
Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden atau obyek yang akan diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang akan diteliti.
2. Data Sekunder.  
Yaitu data yang telah lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data Sekunder diperoleh melalui sumber informan, melalui dokumen-

dokumen, arsip, laporan evaluasi.

Menurut Moleong, Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian secara faktual. Dalam menentukan informan, yang pertama dilakukan adalah menjabarkan ciri-ciri atau karakteristik dari populasi objek, yang dipilih adalah informan yang mengetahui dengan jelas dan sesuai dengan tujuan permasalahan. Yang dimaksud dengan informan kunci atau key informan dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang dianggap tahu atau orang-orang yang berhubungan langsung dengan pengelolaan perikanan. Dengan demikian mereka bisa memberikan keterangan yang objektif tentang hal-hal terjadi dilapangan.

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Camat Tagulandang (1 Orang)
2. Aparatur Pemerintah Kecamatan (5 Orang)
3. Masyarakat (4 Orang)

Dalam melakukan penelitian peneliti mengumpulkan data dengan metode :

1. Wawancara  
Menurut Sudjana (Djam'an Satori 2013:130), Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (interviewer) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (interviewee).
2. Observasi  
Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan (Bungin, 2007:115)
3. Dokumentasi  
Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari narasumber tetapi pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Analisa data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dari data

yang diperoleh disusun secara sistematis kemudian dianalisa secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas. Bogdan dan Biklen (Djam'an Satori 2013:201), mengemukakan bahwa analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Maka analisa data adalah proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Setelah analisa data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dari hasil penelitian tersebut kemudian ditarik suatu kesimpulan tentang Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

## Hasil Penelitian

wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut;

Implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Tagulandang, dikaji dari indikator dari PP 53 Tahun 2010 yaitu: 1). *Masuk Jam Kerja Dan Menaati Ketentuan Jam Kerja*, 2). *Memberikan Pelayanan Sebaik-baiknya*, 3). *Ketepatan Waktu Menyelesaikan Pekerjaan*.

Berdasarkan jawaban responden dari daftar pertanyaan diperoleh hasil sebagai berikut:

### 1. Wawancara dengan Informan Bpk. J. B, S.ST, selaku Camat Tagulandang.

Hasil wawancara dengan Camat, bagaimana implementasi kebijakan pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik di kantor kecamatan Tagulandang jika dikaitkan dengan

masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja?

*“Implementasi kebijakan yang diterapkan di kantor kecamatan tagulandang tentang disiplin pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik, masih berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dengan adanya Peraturan Pemerintah ini diharapkan dapat membuat aparatur yang berada di kantor kecamatan tagulandang ini bekerja sesuai dengan aturan yang ada, guna meningkatkan pemberian kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.*

Mengenai kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, apakah aparatur pemerintah di kantor kecamatan Tagulandang sudah bekerja dengan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan?

*“para aparatur pemerintah di kantor kecamatan Tagulandang dalam menciptakan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat sudah berusaha dengan semaksimal mungkin, agar pemerian pelayanan publik di kantor kecamatan Tagulandang dapat diterima oleh masyarakat dengan tingkat kepuasan pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah di kantor kecamatan Tagulandang. Meskipun masih ada hal-hal yang belum optimal yang mungkin masih kurang dan belum maksimal yang diterima oleh masyarakat, misalnya keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang pemberian pelayanan publik di kantor kecamatan Tagulandang.*

Mengenai ketepatan waktu menyelesaikan waktu pekerjaan?

*“Ketepatan waktu dalam menyelesaikan waktu pekerjaan pelayanan publik, selalu kami lakukan secara maksimal, hal ini untuk membantu masyarakat secara umum tentang apa yang mereka butuhkan di kantor kecamatan Tagulandang. Kami pun para aparatur pemerintah di*

*kantor kecamatan selalu berusaha menjadi pelayan publik yang dapat menjadi panutan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ada.*

Dari hasil wawancara dengan Camat dapat diperoleh informasi bahwa implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Tagulandang, sudah dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku.

## **2. Hasil Wawancara dengan Y. M, S.Pd, selaku Sekretaris Kecamatan**

Mengenai implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil di kantor kecamatan Tagulandang.

*“implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil di kantor kecamatan Tagulandang, tentang masuk jam kerja, melakukan pelayanan sebaik-baiknya, serta ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, sudah dilakukan sebagai skala prioritas pekerjaan yang ada di kantor kecamatan Tagulandang. Hal ini merupakan tugas dan tanggungjawab kami selaku aparatur pemerintah di kantor kecamatan. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik kami selalu berdasar pada ketentuan disiplin pegawai negeri sipil, agar apa yang kami kerjakan dan lakukan itu sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.*

*Dengan adanya implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil ini, membuat aparatur di kantor kecamatan tagulandang bekerja dengan benar. Karena jika tidak bekerja sesuai dengan aturan maka, akan ada sanksi yang diterima para aparatur pemerintah di kantor kecamatan Tagulandang.*

## **3. Hasil wawancara dengan J.M, selaku Kasie**

*“implementasi kebijakan disiplin pegawai negeri sipil di kantor kecamatan tagulandang sejauh ini berjalan sesuai dengan baik. Tidak ada komplain dari masyarakat tentang*

*pelayanan publik yang kami berikan. Mengenai masuk jam kerja kami aparatur pemerintah kecamatan selalu tepat waktu, apalagi tentang menyelesaikan pekerjaan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, kami selalu berusaha semaksimal mungkin dan melakukan yang terbaik.*

## **4. Hasil wawancara dengan V.T, selaku Kasubag**

*“Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Tagulandang, kami selalu berusaha melakukan yang terbaik bagi masyarakat. Ketika masyarakat datang di kantor kecamatan tagulandang kami selalu menerima keluhan dan memberikan solusi tentang masalah pelayanan publik yang mereka perlukan. Dalam hal masuk jam kerja, kami selalu diatur dengan aturan yang berlaku. Sejauh ini PP 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil, merupakan pedoman yang harus kami ikuti guna menghasilkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.*

## **5. Hasil wawancara dengan S. M, selaku aparatur pemerintah**

Hasil wawancara dengan S.M selaku aparatur pemerintah mengenai bagaimana kinerja yang dilakukan oleh aparatur sipil negara di kantor kecamatan tagulandang dalam pelayanan publik kepada masyarakat? *“kinerja yang dilakukan oleh aparatur sipil negara di kantor kecamatan tagulandang, sudah dilakukan dengan baik. Tidak ada masyarakat yang datang di kantor kecamatan tagulandang yang tidak kami layani dengan baik. Semua kebutuhan tentang pelayanan publik selalu kami penuhi sesuai dengan aturan yang ada. Mengenai jam masuk kerja mungkin ada sebagian aparatur memang datang terlambat di kantor, hal ini dikarenakan jarak yang jauh dari rumah sampai ke kantor kecamatan dan faktor cuaca yang memungkinkan para aparatur pemerintah di kantor kecamatan*

*terkadang datang terlambat di kantor.*

**6. Hasil wawancara dengan F.L, selaku aparatur pemerintah kecamatan**

Hasil wawancara dengan F.L, selaku aparatur pemerintah kecamatan tagulandang mengenai, hal masuk jam kerja di kantor kecamatan tagulandang, apakah sudah sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan?

*"mengenai hal masuk jam kerja, memang ada sebagian aparatur pemerintah kecamatan tagulandang, yang datang terlambat. Tetapi hal itu tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Terkadang datang terlambat juga mengurangi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Tetapi segala kekurangan yang dilakukan, dapat kami evaluasi bersama agar kinerja aparatur pemerintah kecamatan tagulandang, sesuai dengan disiplin pegawai negeri sipil, yang merupakan hal dasar atau pedoman yang harus diikuti sebagai aturan yang mengatur kinerja aparatur sipil negara di kantor kecamatan tagulandang.*

**7. Hasil wawancara dengan F. S, selaku masyarakat kecamatan Tagulandang**

Hasil wawancara dengan saudara Ferdi Sahae, mengenai pelayanan yang ada di kantor kecamatan Tagulandang apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat ?

*Pelayanan yang ada di kantor kecamatan Tagulandang kurang efisien dan sangat lambat sehingga proses pelayanan tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, pegawai yang memberikan pelayanan masih kurang sigap, cepat serta tanggap dalam melayani masyarakat.*

**8. Hasil wawancara dengan saudara Yunus Labego, selaku masyarakat kecamatan Tagulandang**

Hasil wawancara dengan saudara Yunus Labego, selaku masyarakat kecamatan Tagulandang mengenai tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor kecamatan Tagulandang?

*Pelayanan yang ada di kantor kecamatan Tagulandang merupakan satu hal yang perlu kita perhatikan, karena masih ada kekurangan pelayanan yang di berikan pegawai terhadap masyarakat pegawai yang memberikan pelayanan masih kurang sigap, cepat serta tanggap dalam melayani masyarakat.*

**9. Hasil wawancara dengan saudari Jein Ambar, selaku masyarakat kecamatan Tagulandang.**

Hasil wawancara dengan saudari Jein Ambar, selaku masyarakat kecamatan Tagulandang, mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ?

*pelayanan yang diterima kurang memuaskan dikarenakan pelayanan yang diberikan pegawai tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan secara tepat dan optimal*

**10. Hasil wawancara dengan saudari Viny Tatontos, selaku masyarakat kecamatan Tagulandang.**

Hasil wawancara dengan saudari Vini Tatontos, selaku masyarakat kecamatan Tagulandang, mengenai sikap dan perilaku pegawai terhadap pelayanan publik?

*Dikarenakan ketidakprofesional para pegawai, masih ada sikap dan perilaku pegawai yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai*

## Kesimpulan

Dari Pembahasan didi atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public pada kantor camat tagulandang dapat dikatakan kurang memuaskan dan belum terlaksana dengan baik, hal ini dapat dari point-point yang belum terlaksana dengan sebagaimana mestinya dan masih banyak kendala yang ditemukan dalam penyelesaian beberapa berkas.

permasalahan dihadapi oleh kantor camat tagulandang terkait dengan Disiplin pegawai dalam meningkatkan layanan public dalam penyelenggaraan Pemerintahan yaitu :

1. Masih banyak pegawai yang datang terlambat sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai.
2. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sangat kurang efisien, sehingga proses pelayanan yang memberikan masih kurang sigap, kurang cepat serta kurang tanggap dalam melayani masyarakat.
3. masih ada sikap dan perilaku pegawai yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai.

## Saran

Dalam menjalankan tugasnya pegawai kantor camat tagulandang perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan pelayanan public dan masyarakat tidak hanyamengeluarkan pendapat namun dapat bekerja sama dengan pegawai agar layanan public dapat berjalan sesuai aturan.

Bagi pegawai kantor kecamatan tagulandang dalam melaksanakan tugasnya hendaknya melakukan perubahan yang menyangkut semua aspek, dalam hal ini peraturan kantor camat tagulandang ikut berperan dalam

pembentukan perilaku, disiplin kerja dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Penerbit P.T. Bumi Aksara, Jakarta.
- George III Edward :implemeting public policy, 1980
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada
- Anderson, James E. 1984. *Public Policy Making*. Holt, Rinehart and Wiston. New York.
- Hisibuan Melayu, SP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara,
- Jones, Charles O, 1996, *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)* Terjemahan Ricky Ismanto, Penerbit P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Musanef. 1994. *Manajemen kepegawaian di Indonesia*. Gunung Agung. Jakarta.
- Nugroho D, Riant, 2006, *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Satori, Djam'an, & Komariah Aan. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin, 2014, *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Hasibuan Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian Sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumber lain
- Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
  - Undang - Undang No.43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
  - PP 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil