

**EFEKTIVITAS PENERAPAN DISIPLIN PNS DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN TOMOHON
UTARA**

MERRY POLINA TIRIE

090814005

ABSTRACT

Efektivitas kinerja pelayanan pemerintah adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu dalam waktu yang ditetapkan, berapa biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan yang memanfaatkan sumber daya yang ada. Efektif dan tidaknya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur dari sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu di dalam pelaksanaan efektivitas kinerja pelayanan tentu ada dua hal yang perlu diperhitungkan yaitu tujuan dan hasil. Dimana tingkat efektivitas kinerja pelayanan di pemerintahan kota Tomohon masih belum baik dan perlu adanya perbaikan, dengan cara harus adanya dukungan dan kerja sama diantara pegawai, maka tingkat efektivitas kinerja pelayanan tersebut akan berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan atau sasaran yang nantinya dapat memuaskan masyarakat, untuk itu perlu ditetapkan terlebih dahulu karakteristik apa yang baik dan perlu adanya strategi untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan pemerintahan desa untuk mencapai pelayanan yang prima yang akan diberikan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian di ketahui pertama: tingkat efektivitas kinerja pelayanan pemerintah jungke pada masyarakat masih belum baik dan belum mengenai sasaran, di mana masih adanya pelayanan khusus dan biasa terutama dalam pengurusan kartu tanda penduduk dan surat tanah. Kedua: masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan.

Tingkat efektivitas kinerja pelayanan pemerintahan desa pada masyarakat Kota Tomohon masih rendah dan belum baik terutama dalam pelaksanaan efektivitas waktu pelayanan dan tanggung jawab terhadap tugas terutama dalam pembuatan KTP dan surat tanah dan masih adanya pelayanan khusus dan biasa, dan masih adanya penambahan biaya untuk mempercepat penyelesaian tugas. dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Saran penulis hendaknya

pemerintahan Kota Tomohon menghilangkan pelayanan khusus dan penambahan biaya khususnya di dalam pengurusan surat-surat seperti pembuatan KTP dan surat tanah dan hendaknya menambah sarana dan prasarana kantor yang masih kurang.

Keyword : Efektifitas, Disiplin, Kinerja Pelayanan

LATAR BELAKANG

Kinerja pelayanan pemerintah masih lemah, pemahaman tentang pemerintahan yang baik tidak mampu dijalankan dengan yang diharapkan oleh masyarakat akibat yang terjadi pengguna jasa tidak merasa puas dengan apa yang di berikan kepada mereka. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintah harus terus dilakukan terutama dalam hal disiplin pegawai, bagaimana menimbulkan dan menguatkan kinerja aparat sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparturnya. Sedangkan masyarakat harus dapat menilai kinerja kantor pemerintah dari kualitas pelayanan yang diterimanya.

Sehubungan dengan jumlah aparatur kecamatan yang kurang memadai atau tidak sebanding dengan volume atau beban kerja yang diterima, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kinerja aparat pemerintah terhadap pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya pelayanan yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat pegawai sebagai penyelenggara pemerintah sebagaimana halnya di pemerintahan kecamatan Tomohon Utara Kota tomohon yang menjadi fokus penelitian ini. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga Negara dan warga masyarakat.

Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga Negara. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Ada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat tuntutan dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Kantor Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon adalah sebagai ujung tombak pelaksanaan pelayanan pemerintahan di kecamatan. Salah satu unsur utama penentu kinerja pemerintahan adalah disiplin pegawai negeri sipil, kinerjanya yang ada didalam kantor tersebut sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan pemerintahan. Kondisi perkantoran pemerintah pada kenyataannya selalu bermasalah dengan disiplin pegawainya. Adanya

peraturan-peraturan disiplin PNS yang selalu diperbaharui, tidak serta merta langsung memperbaiki kinerja PNS. Pada akhirnya masyarakat banyak mengeluhkan mengenai pelayanan yang tidak maksimal diberikan kepada mereka.

Bagaimana pelayanan pemerintah Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi. Karena kenyataan yang ada menunjukkan bahwa kinerja aparatur terutama disiplinnya masih lemah yang berpengaruh kepada pelayanan public. Pelayanan yang diberikan sangat lambat dan berbelit-belit. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat di kecamatan ketika harus berurusan dengan kantor kecamatan. Hal itu merupakan tantangan tersendiri bagi aparatur pemerintah, khususnya yang bertugas di kantor Kecamatan Tomohon Utara sebagai objek penelitian ini, untuk selalu memperlihatkan kinerja disiplin yang optimal dalam memberikan kepada masyarakat.

RUMUSAN MASALAH

1. Penerapan Disiplin PNS di Kantor Kecamatan Tomohon Utara.
2. Kendala-kendala dalam penerapan disiplin PNS di Kantor Kecamatan Tomohon Utara.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Penerapan Disiplin PNS dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Tomohon Utara
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala-kendala Pemerintah Kecamatan Tomohon Utara dalam penerapan disiplin PNS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Masri Singarimbun (1982), bertujuan untuk mendeskripsikan secara terperinci tentang fenomena sosial tertentu. sehingga dalam penelitian ini, menurut Bungin (2004), tim peneliti tidak melakukan kuantifikasi terhadap data yang diperoleh. Data yang diperoleh akan dianalisis serta dideskripsikan berdasarkan penemuan fakta-fakta penelitian di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemerintahan Kecamatan Tomohon Utara dan Pelayanannya

1. Susunan Organisasi Kecamatan Tomohon Utara

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerjasama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungannya serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas

pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun struktur. Adapun susunan organisasi Kecamatan Tomohon Utara tertuang pada struktur organisasi berikut ini :

Struktur organisasi pada Kecamatan Tomohon Utara memiliki unsur-unsur yang terdiri dari :

1. Unsur Pimpinan yaitu Camat
2. Unsur pembantu yang terdiri dari:
 - a. Sekretariat
 - b. Seksi Pemerintahan
 - c. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
 - d. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan
 - e. Seksi Ekonomi Pembangunan dan PEMBERDAYAAN Perempuan
 - f. Seksi Pertahanan dan Aset

2. Keadaan Pegawai

Pelaksanaan tugas dan fungsi dilaksanakan dalam jadwal kerja yang diatur sedemikian rupa. Dengan jadwal dan pemakaian yang teratur maka pegawai telah bekerja sesuai dengan aturan yang ada. Selanjutnya dari data yang terdapat pada Kecamatan Tomohon Utara yang menduduki jabatan struktural adalah Camat, sekretariat, seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Perempuan desa/ kelurahan, seksi kesejahteraan social, seksi pertahanan dan aset.

B. Penerapan Disiplin Pegawai

Keberhasilan penyelenggaraan, pelaksanaan tugas dan kegiatan program pembangunan pemerintah kecamatan Tomohon Utara, sangat ditentukan oleh kemampuan dan kualitas pegawai yang tersedia. Tetapi pada kenyataannya, di pemerintah kecamatan Tomohon Utara masih ada pelanggaran disiplin yang dilakukan pegawai baik staf maupun pejabatnya secara sengaja maupun tidak disengaja. Sehingga mengganggu dan menghambat pelaksanaan pencapaian tujuan sesuai dengan visi dan misi Badan Ketahanan Pangan.

C. Hasil Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Tomohon Utara

Hasil wawancara dengan bapak Camat Tomohon Utara diruang kerjanya mengatakan “Untuk mengetahui hirarki kewenangan yang ada pada Kecamatan Tomohon Utara ini yang sekaligus juga menggambarkan alur proses pertanggungjawaban yang ada dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Kecamatan. Dimana tingkat kewenangan yang tertinggi untuk meminta pertanggungjawaban disini adalah saya selaku Camat dan diteruskan kepada posisi dibawah sesuai dengan struktur. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa pegawai bertanggungjawab pada kepala seksi masing-masing, kepala seksi tersebut selanjutnya bertanggungjawab pada saya. Begitulah tingkat hirarki kewenangan pertanggungjawaban yang ada disini.” Dengan demikian alasan utama Kecamatan Tomohon Utara dalam

melakukan akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Oleh karena pelayanannya menyangkut kepentingan bangsa, negara dan masyarakat maka alasan Kecamatan Tomohon Utara melakukan akuntabilitas pada kinerja pegawainya sangatlah tepat, dimana lingkup akuntabilitas yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

D. Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Pegawai Hingga Kepada Kinerja Pelayanan

Dari hasil penelitian mengenai disiplin kerja di pemerintah kecamatan Tomohon Utara dalam hubungannya dengan kinerja pegawai dan pelayanannya, beberapa informan melalui Focus Group Discussion (FGD) dan wawancara menilai bahwa disiplin kerja yang ada di pemerintah kecamatan Tomohon Utara masih dalam kategori rendah sebagaimana yang telah dipaparkan di atas mengenai disiplin pemerintah kecamatan Tomohon Utara, dimana sebagian besar di antaranya menilai bahwa dari rendahnya disiplin kerja yang ada menyebabkan kinerja pegawai juga rendah, dimana banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi pada kinerja pegawai dan pelayanannya. Sisanya, yakni menilai bahwa kinerja pegawai masuk kategori cukup tinggi. Berdasarkan hasil tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan yang dimiliki seorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai. Bahwa Disiplin pegawai akan mempengaruhi faktor-faktor kinerja pegawai yang nantinya akan mempengaruhi peningkatan kinerja pelayanan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bahwa disiplin kerja pegawai di Pemerintah kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon sebagian masih tergolong baik, sebagian penilaian tergolong buruk. Diambil dari pengambilan data kepada para informan terutama dari informan pegawai negeri, manajemen, dan pimpinannya. Bahwa disiplin yang ditunjukkan mereka mendapati berbagai perilaku yang baik maupun perilaku yang buruk. Dari hasil penelitian mengenai disiplin kerja di pemerintah kecamatan Tomohon Utara dalam hubungannya dengan kinerja pegawai dan pelayanannya, bahwa disiplin kerja yang ada di pemerintah kecamatan Tomohon Utara adalah masih rendah, bahwa dari rendahnya disiplin kerja yang ada menyebabkan kinerja pegawai juga rendah, dimana banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi pada kinerja pegawai dan pelayanannya.
2. Bahwa kinerja pelayanan hasil dari penelitian terungkap baik dan buruk, keduanya menunjukkan keseimbangan. Informan dari dalam pemerintah kecamatan Tomohon Utara mengatakan baik, namun sebagian besar masyarakat mengatakan berbagai permasalahan yang didapati ndalam pelayanan pemerintah kecamatan. Ini menunjukkan aspek pelayanan

pemerintahan kepada masyarakat belum sepenuhnya baik, yang tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor dan kedua faktor yakni disiplin dan kinerja saling mempengaruhi.

3. Bahwa kinerja dalam pelayanan pemerintah kecamatan Tomohon Utara cukup rendah. Sehingga semakin tinggi tingkat kedisiplinan yang dimiliki seorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai. Disiplin kerja pada dasarnya merupakan upaya untuk menyesuaikan diri dengan aturan organisasi sehingga tujuan organisasi itu tercapai. Hal itu berarti, terpenuhinya standar ukuran prestasi. Hal ini sesuai dengan pengertian disiplin kerja yaitu sikap dan perilaku yang berniat untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi. Disiplin kerja merupakan sarana untuk mencapai tujuan organisasi terutama kepada kinerja pelayanan pemerintah kecamatan.

B. Saran

1. Dengan melihat hasil analisis yang menunjukkan bahwa program disiplin kerja dan peningkatan kinerja pelayanan pada Kantor Pemerintah kecamatan Tomohon Utara masih perlu diadakan riset lebih lanjut untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi atas penerapan disiplin kerja.
2. Perlu meningkatkan pemberlakuan disiplin kerja yang ketat terhadap pegawai sebab hal tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan mampu menumbuhkan persepsi positif pegawai terhadap tempat mereka bekerja.
3. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti unsur-unsur disiplin kerja yang lain, serta faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja pegawai baik yang bersifat langsung maupun yang bersifat tak langsung serta hubungannya dengan produktifitas pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, M. Joko, 2002. Pemahaman dan Tanggapan Terhadap Substansi Undang-Undang Nomor 43 Tahun
- Moningka, 2009, Bahan Ajar Administrasi Kepegawaian. Universitas Sam Ratulangi
- Moleong Lexy 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Herman, 2010. *Pengembangan Model Pembinaan Disiplin Yang Efektif Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil*. Pusat Pengkajian dan Penelitian Kepegawaian BKN, Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2000, dalam Pegawai Negeri Sipil di Era Revolusi dan Otonomi Daerah, Jakarta, Puslitbang BKN.
- Hardijanto, 2003. Pembinaan Kepegawaian Dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Jakarta, Makalah disampaikan pada Diklatpim Tingkat II, LAN, 2003.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2004. Manajemen Sumber Daya Manu-sia Perusahaan, Bandung, Remaja Rosdakarya.

- Mathis, Robert, L., Jackson, John, H., Manajemen Sumber Daya Manusia, (terjemahan), Jakarta, Salemba Empat, 2002.
- Minor, Marianne, 2002. Coaching and Counseling, (terjemahan), Jakarta, PPM.
- Thoha. Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Podo, Hadi & Sullivan, Joseph, J., 2000.
- K Pandji Anoraga 2010, Psikologi Kepemimpinan, Penerbit Rineka Cipta
- kamus Ungkapan Indonesia-Inggris, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Rahardjo, Tri Budi, W., dkk., 2000. Manajemen Untuk Pekerja Sosial, Jakarta, Pusat Informasi dan Penerbitan, Bagian Ilmu Penyakit Dalam, Fakultas Ilmu Kedokteran Universitas Indonesia.
- Sastrohadiwiryono, B., Siswanto, 2003. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional, Jakarta, Bumi Aksara.
- Saydam, Gouzali, Kamus Istilah Kepegawaian, Jakarta, Pustaka sinar Harapan, 1997.
- Soedarsono, Soemarno, Character Building, Membentuk Watak, Jakarta, Elek Media Komputindo, 2002.
- Salusu, J, 1996. Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit, Grasindo, Jakarta.
- Tayibnapi, Burhannudin, A., Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analitik, Jakarta, Pradnya Paramita, 1995.

Sumber-sumber lain :

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang 7/1981 berbunyi pekerja adalah tenaga kerja yang bekerja pada perusahaan dan menerima upah.
- Undang-Undang 14/1969 berbunyi : tenaga kerja adalah orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1978 tentang Daftar Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil.