

**ANALISIS DISIPLIN KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN KEDUNGWARINGIN****Devi Afsanah, Aji Tuhagana, Flora Patricia Anggela**

Universitas Buana Perjuangan Karawang

ARTICLE INFO

Keywords:*work discipline, service quality, public service***Kata Kunci:**Disiplin kerja, Kualitas pelayanan,
Pelayanan publik

Corresponding author:

Aji Tuhagana

aji.tuhagana@ubpkarawang.ac.id

Abstract. *This study aims to determine whether work discipline can improve service quality at the Kedungwaringin District Office on Jl. Raya Kedoeng Gedeh No.10 – 17540. This type of research is a qualitative research using triangulation method and data collection is done by observation, and in-depth interviews. The results of this study indicate that employee work discipline is seen from four indicators through punctuality, use of office equipment, high responsibility, and obedience to office rules while for service quality it is known from five dimensions through tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. . Employee work discipline in improving service quality at the Kedungwaringin District Office is still not running optimally. and better facilities and infrastructure need to be improved to assist the service process.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah disiplin kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin di Jl. Raya Kedoeng Gedeh No.10 – 17540. Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode triangulasi dan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai dilihat dari empat indikator melalui ketepatan waktu, penggunaan peralatan kantor, tanggung jawab yang tinggi, dan taat terhadap aturan kantor sedangkan untuk kualitas pelayanan diketahui dari lima dimensi melalui berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin masih belum berjalan dengan maksimal hal ini diketahui dari permasalahan yang terjadi, sebaiknya Kecamatan Kedungwaringin perlu evaluasi terhadap para pegawai selama proses pelayanan dan evaluasi terhadap masyarakat dalam bentuk laporan atau pandangan masyarakat dalam selama proses pelayanan, dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana yang lebih baik guna membantu proses pelayanan.

PENDAHULUAN

Manusia sangat memerlukan aturan-aturan ketentuan dalam menjalani kehidupan yang dapat menjadi batasan dalam melakukan segala sesuatu. Namun segala aturan tersebut tidak akan berarti dengan baik bila tidak dikenakan sanksi bagi yang melanggar. Begitu pula di suatu instansi sangat dibutuhkan aturan-aturan yang ditaati oleh anggota pegawainya. Pegawai sebagai praktisi kegiatan dalam instansi pemerintah memerlukan petunjuk atau aturan agar segala aktivitas kerja yang dilangsungkan sesuai dengan yang didiplomasikan dan didukung oleh aturan kerja maka dapat menciptakan target yang ingin dicapai instansi. Dalam menerapkan disiplin kerja di instansi pemerintah perlu dilakukan dengan baik agar memberikan *output* yang maksimal saat melayani masyarakat akan kebutuhannya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

(Nurdin, 2019) Pelayanan publik diartikan sebagai setiap rancangan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki segala kegiatan yang berjasa dalam suatu gerombolan atau kesatuan, dan menjanjikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik yang saat melaksanakan kerjanya sangat dibutuhkan kedisiplinan agar terpenuhinya sasaran suatu organisasi pemerintahan.

(Rachman, 2018) Hodges mengatakan bahwa disiplin memberikan arti sebagai sikap perorangan atau sekelompok yang bermaksud untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja ialah suatu perbuatan dan tingkah laku pegawai terhadap peraturan organisasi

(Larasati, 2018) Stuart Emmel mendefinisikan disiplin sebagai suatu sistem aturan untuk mengendalikan perilaku. kewajiban disiplin pada tempat kerja adalah mengajak pegawai yang belum memuaskan dalam bekerja untuk menjadi lebih baik.

Dengan demikian disiplin kerja bukan semata-mata untuk dipraktikkan oleh pegawai tingkat rendah saja, melainkan disiplin kerja juga harus dipraktikkan oleh pimpinan instansi dan semua pihak-pihak yang terlibat dalam tanggung jawab kerja sehingga disiplin kerja bisa menjadi kewajaran dalam instansi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Pendirian disiplin kerja dan terbentuknya pribadi yang disiplin akan mampu menjadikan pegawai lebih taat aturan dan meningkatnya kualitas dan hasil kerja yang diberikan.

Pada zaman modern ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan akan semakin dituntut untuk seoptimal mungkin oleh masyarakat dilihat dari kualitas maupun kuantitas pelayanan. Dalam pemerintahan pelayanan merupakan permasalahan yang sering muncul. Karena merupakan standart kemampuan pemerintah sehingga dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik. Seperti yang terlihat pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin salah satu contohnya yang menjadi permasalahan umum adalah pengurusan pengerjaan kartu tanda penduduk, pengerjaan kartu keluarga, dan pengerjaan akta kelahiran harus memakan waktu dua minggu atau lebih dalam hal pengurusannya sehingga bisa saja menimbulkan adanya pungutan biaya yang diberikan pada masyarakat jika ingin cepat dalam hal urusannya. Selain itu peneliti masih ada pegawai yang datang terlambat, dan terdapat masalah pada jaringan internet yang tidak stabil sehingga proses percetakan perizinan dan pengerjaan kartu menjadi lama dan terdapat permasalahan lainnya. Rendahnya kedisiplinan seorang pegawai dalam mematuhi segala aturan dapat mengurangi pekerjaan tugas menjadi kurang efektif dan efisien. Keluh-kesah dari masyarakat atas pelayanan yang dihasilkan aparatur pemerintah dipicu oleh rendahnya kedisiplinan yang diterapkan sehingga menjadi alasan terhambatnya pelaksanaan pelayanan selain itu hal ini juga didasari oleh data absensi para pegawai di Kecamatan Kedungwaringin.

Tabell.1 Data Absensi Pegawai Kantor Kecamatan Kedungwaringin

Keterangan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Alfa	10	5	11	7	2	4	-	9	-	-	6	13
Sakit	6	2	1	-	-	7	-	5	-	2	-	1
Izin	5	1	1	3	-	2	-	1	-	-	-	1
Lambat	3	7	3	8	15	3	10	7	8	4	12	9
Masuk												
Cepat	2	4	1	5	7	2	-	5	1	4	6	4
Pulang												
Jumlah											31 Orang	

Sumber : Kantor Kecamatan Kedungwaringin

Dilihat dari data absensi para pegawai menunjukkan bahwan kurangnya kesadaran para pegawai dalam menjalankan aturan disiplin yang berlaku dan kurangnya sistem pengawasan absensi kehadiran hal ini menyebabkan para pegawai menjadi tidak disiplin waktu. Oleh sebab itu, dengan adanya disiplin kerja sangat diperlukan mampu mengubah penilaian pegawai yang buruk di mata masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu jalan yang harus dimulai oleh Kecamatan Kedungwaringin yaitu menelaah dan meningkatkan disiplin kerja pegawainya terutama dari segi disiplin waktu dalam bekerja, melakukan evaluasi pada saat presos pelayanan berlangsung, dan menerapkan penggunaan sistem absensi *face scan*, yaitu sistem absensi dengan menggunakan karakteristik wajah seseorang untuk mengidentifikasi. Penggunaan sistem ini menjadi batu loncatan untuk bisa meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi masalah kecurangan, dan masalah-masalah yang timbul oleh penggunaan absen manual, serta mewujudkan disiplin kerja yang baik. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah disiplin kerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode triangulasi. Norman K. Denkin dalam bukunya (Luthfiyah, 2020) mendefinisikan triangulasi sebagai penggabungan atau kombinasi berbagai metode yang digunakan untuk mengkaji fenomena yang saling keterkaitan dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam. (Abdullah, 2018) Wawancara dikerjakan dengan menetapkan topik dan tujuan wawancara guna jawaban dan pertanyaan tidak keluar dari fokus wawancara, melangsungkan wawancara dengan informan ini untuk memperoleh informasi sebanyak mungkin, dan menggunakan instrumen berupa ketentuan wawancara tidak terstruktur yang telah disiapkan sebelumnya, sehingga pertanyaan yang diajukan dapat mencapai sasaran yang dikehendaki. Dan observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mengamati keadaan yang sesuai dengan fokus penelitian.

HASIL PENELITIAN

Disiplin kerja menjadi dasar dari sikap individu atau kelompok yang setiap dalam mengikuti dan mematuhi segala peraturan yang dibentuk. Disiplin kerja memiliki arti penting dalam peningkatan kualitas pelayanan dilihat dari kedisiplinan seorang pegawai dalam bekerja untuk melayani masyarakat yang mengurus segala keperluannya sudah sesuai dengan aturan yang diterapkan oleh instansi atau tidak. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu

Ketentuan jam kerja di Kecamatan Kedungwaringin sudah ditentukan namun selama mengamati peneliti masih menemukan adanya pegawai yang datang terlambat ke kantor drngan berbagai alasan.

2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik
Peralatan atau fasilitas pelayanan yang digunakan di Kecamatan Kedungwaringin sudah dijaga dengan baik namun masih saja terjadi kerusakan jaringan internet dalam melakukan proses pekerjaan sehingga tidak berjalan dengan maksimal.
3. Tanggung jawab yang tinggi
Penempatan tugas yang diberikan pegawai di Kecamatan Kedungwaringin sudah dilaksanakan sangat baik ditinjau dari hasil pelayanan yang telah diberikan terhadap kebutuhan masyarakat dan terdapat pegawai yang masih mengobrol saat jam kerja berlangsung.
4. Taat terhadap aturan kantor
Seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Kedungwaringin selalu konsisten bekerja sesuai dengan aturan kantor yang ditetapkan.
5. Dimensi *tangibel* (berwujud)
Kurangnya fasilitas mesin *photocopy* sehingga membuat masyarakat lama menggandakan dokumen yang diperlukan dan kurangnya stabilitas jaringan internet sehingga lama dalam proses cetak kartu atau surat yang diperlukan.
6. Dimensi *reliability* (kehandalan)
Terdapat beberapa pegawai pelayanan yang tidak mampu menggunakan fasilitas yang ada di ruangan pelayanan saat proses pelayanan berlangsung.
7. Dimensi *responsiveness* (respon/ tanggapan)
Seluruh pegawai memberikan respon yang baik terhadap masyarakat dan selama proses pelayanan berlangsung dilakukan dengan cepat.
8. Dimensi *assurance* (jaminan)
Kepastian tepat waktu pegawai dalam memberikan jaminan untuk mengambil hasil keperluannya berupa kartu atau surat kepada masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan pegawai.
9. Dimensi *empathy* (empati)
Semua pegawai mendahulukan keperluan masyarakat, hal ini ditinjau ketika memasuki jam istirahat terdapat satu masyarakat yang ingin mengurus keperluannya.

PEMBAHASAN

1. Disiplin Kerja di Kantor Kecamatan Kedungwaringin.

Kedisiplinan memiliki arti kata seseorang untuk mengikuti peraturan yang berlaku. Kejadian ini ditinjau dari gerak-gerik seorang pegawai sukarela ingin menjunjung segala kebijakan di dalam industri pemerintahan baik peraturan tertulis atau peraturan tidak tertulis dan peduli akan tanggung jawab dan tugas yang di terimanya. Setiap organisasi dibutuhkan kerja sama antar pemimpin dan anggota pegawainya agar kedisiplinan berjalan dengan baik. Kedisiplinan sangat produktif untuk memandu pegawai dalam mematuhi kebijakan, langkah, sekalipun ketentuan yang tersedia sehingga bisa melahirkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Aspek kedisiplinan memiliki kedudukan yang krusial dalam menjalankan tugasnya dengan baik oleh para pegawai. Dinyatakan sebagai aspek karena disiplin berdampak terhadap kualitas pelayanan para pegawai pada suatu instansi. Pegawai yang menyandang tingkat disiplin kerja yang

tinggi senantiasa menunaikan pekerjaan dengan sangat efektif sekalipun tidak dikontrol dengan pimpinan, pegawai yang disiplin tidak bakal menggunakan jam kerja untuk perihal yang bukan berkaitan pada aktivitas kerja dan tentu selalu mematuhi aturan yang telah disahkan dengan kemauan tanpa adanya paksaan.

Kantor Kecamatan Kedungwaringin adalah sebuah kantor instansi pemerintahan yang berada di Desa Kedungwarinigin, Kecamatan Kedungwaringin, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ditinjau dari letak geografis, Kecamatan ini terletak di arah ujung timur wilayah Kabupaten Bekasi yang berbatasan dengan karawang yang terletak di Jl. Raya Kedoeng Gedeh No.10 – 17540. Kecamatan ini berdiri sejak tahun 2004 yang bergerak dibidang pelayanan publik dengan menyediakan berbagai pelayan dalam bentuk perizinan maupun jasa seperti pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, kartu tanda penduduk, surat pindah, surat kematian atau surat ahli waris, dan surat perizinan lainnya. Disiplin pegawai pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin dapat dinilai melalui indikator disiplin kerja menurut Soedjono (1983:72) dalam (Sadikin et al., 2020) dilihat dari ketepatan waktu, penggunaan peralatan kantor, tanggung jawab yang tinggi, dan taat terhadap aturan kantor.

1) Ketepatan waktu

Akurasi diukur dari masing-masing pegawai yang menjejakkan kaki ke kantor sebelum aktivitas kerja dimulai, teratur dan tertib sehingga segala kewajiban kantor berjalan dengan maksimal selain itu penggunaan absensi merupakan hal penting dalam disiplin pegawai agar setiap pegawai tidak dapat melakukan pemalsuan kehadiran pegawai untuk mengisi jam kehadiran maupun selesai kerja sesuai yang dikehendakinya. Ketepatan waktu yang dimaksud ini meliputi jam masuk kantor, jam isitirahat dan jam pulang kantor sesuai dengan yang ditetapkan oleh kantor. Perihal akurasi waktu berguna akan jam masuk kantor harus sesuai dengan aturan kantor, Para pegawai di Kantor Kecamatan Kedungwaringin masih belum bisa dikatakan tepat waktu hal ini ditandai dengan hasil wawancara dengan pegawai dan sekretariat Kecamatan pada tanggal 18 dan 20 juli 2022.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti hal ini selaras dengan yang diucapkan oleh pegawai Kecamatan bahwa tidak semua pegawai dapat mengikut apel pagi dan tidak datang ke kantor tepat sesuai waktunya dan peneliti melihat bahwa dalam penggunaan absensi di Kecamatan Kedungwaringin masih menggunakan absensi manual melalui tanda tangan pegawai. Terlambatnya seorang pegawai datang ke kantor sehingga tidak ikut serta apel pagi yang ditandai oleh bermacam alasan, dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Kecamatan Kedungwaringin menemukan berbagai kendala atau alasan keterlambatan datang ke kantor :

1. Jarak tempuh antar rumah dan Kantor Kecamatan lumayan jauh
2. *Overslept* (bangun terlalu siang)
3. Mengurus rumah dan keluarga sebelum berangkat kerja
4. Adanya urusan keluarga secara mendadak.

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwan tingkat disiplin pegawai dalam ketepatan waktu masih cukup besar yang melanggar aturan ditinjau dari keterlambatan pegawai datang ke kantor, tidak apel pagi, dan tidak absen lewat dari jam ketentuan masuk kerja, dan absensi pegawai dalam penggunaan *fingerprint* sudah lama tidak diaktifkan dan kembali menggunakan absensi tulis atau tanda tangan hal ini yang menyebabkan banyak pegawai yang tidak disiplin dalam ketepatan waktu karena aturan yang berlaku sudah tidak terlaksana dengan baik dan penggunaan absensi tulis ini banyak kecurangan. Ketidaktepatan waktu pegawai atas jam masuk dan pulang kantor yang telah ditegaskan dapat menimbulkan proses kerjanya mereka menjadi terganggu, yakni

terlambatnya pemulaian kerja terutama bagian pelayanan masyarakat. Masyarakat pasti menunggu pegawai yang terlambat datang bekerja untuk mengurus keperluan yang dibutuhkan selain itu berdampak pada masyarakat akan kurang puasny pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan, dan menggambarkan kesan kualitas pelayanan yang kurang baik karena pelayanan yang diberikan tidak setimpal dengan yang masyarakat harapkan.

Jalan yang harus dilakukan Kecamatan Kedungwaringin untuk meminimalisir kecurangan dalam absensi kehadiran pegawai seharusnya Kecamatan Kedungwaringin mulai menggunakan atau mengaktifkan sistem absensi *finger print* atau *facescan* dan lebih memperkuat aturan aturan yang berlaku mengenai disiplin waktu agar para pegawai tergerak untuk datang tepat waktu senantiasa dapat berdampingan dalam meningkatkan ketepatan waktu saat bekerja terkait jam masuk dan pulang kerja, dan atasan dapat mengawasi pekerjaan para staf agar dapat selesai dengan tepat waktu.

2) Penggunaan peralatan kantor

Kewaspadaan dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan yang tersedia di kantor Kecamatan Kedungwaringin menegaskan bahwa antusias pegawai dalam menciptakan disiplin kerja yang baik dan tidak membuat kerusakan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sudah menggunakan peralatan kantor dengan baik contohnya saat setelah bekerja mereka mengembalikan seperti dokumen data pembukuan surat perizinan, alat tulis, dan cap stempel kecamatan kembali ke tempatnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sekitar dan Bapak sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Kedungwaringin pada tanggal 15 dan 18 juli 2022. Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti seluruh pegawai menjaga segala arsip dokumen yang sudah tersedia apabila suatu saat dikeluarkan kembali dapat mudah ditemukan dan tidak hilang, dan setiap fasilitas kantor sangat mempengaruhi kebutuhan pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin. Akan tetapi peneliti melihat fasilitas jaringan internet yang ada masih belum maksimal hal ini dikarenakan, kurang waspadanya pegawai terhadap fasilitas jaringan internet di Kecamatan, sehingga jaringan internet sering tiba-tiba mati menyebabkan proses pelayanan untuk *prin out* hasil surat menjadi lama hal itu yang membuat masyarakat lama dalam proses pembuatan surat perizinan dan lain-lain.

Dalam meminimalisir masalah ini sebaiknya seluruh kepala seksi dan staff Kecamatan perlu meningkatkan dan memperbaiki jaringan internet dengan kapasitas yang baik lagi sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam proses cetak dan dapat mengedepankan pelayanan secara maksimal dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan.

3) Tanggung jawab yang tinggi

Salah satu model kewajiban pegawai ialah dapat menyelesaikan tugas tugas yang dikerjakan, tanggung jawab menjadi sikap kepatuhan yang dijadikan oleh pegawai terhadap berbagai kebijakan yang berkaitan dengan tugas, seperti dapat menyempurnakan tugas dengan tepat waktu yang telah dipastikan oleh atasannya, hal ini juga mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan skill yang dimiliki. Dalam menyelesaikan tugas pekerjaan dan tujuan kantor di Kecamatan Kedungwaringin ini sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Disiplin kerja yang positif mencerminkan luasnya komitmen pegawai atas tugas yang ditujukan kepadanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak kepala sub-bagian umum dan kepegawaian pada tanggal 20 juli 2022 menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedungwaringin sudah baik karena dengan penempatan kerja sesuai dengan skill dimiliki dapat

mempengaruhi rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, hanya saja peneliti melihat masih banyak yang menunda pekerjaan sehingga membuat kurangnya daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat menjadi kesulitan dalam memahami proses pelayanan dan target sasaran kerja kecamatan jadi tidak sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa pegawai kecamatan yang berkumpul untuk mengobrol disaat jam kerja berlangsung untuk berputar cerita dengan pegawai lainnya sambil menunggu pekerjaan lainnya dan menunda tugas yang mereka kerjakan.

Untuk meminimalisir hal ini sebaiknya pimpinan Kecamatan perlu mengevaluasi pegawai dalam menggunakan waktu kerja untuk mengerjakan tugas yang ditunda dan belum selesai pada saat waktu luang dan pegawai kecamatan perlu manage waktu dengan mengambil tindakan dalam merencanakan hal memakai waktu seoptimal mungkin agar tugas yang diberikan selesai tepat pada waktu yang ditargetkan, dengan merancang waktu yang efektif dan efisien dapat membantu kelancaran kerja para pegawai di kantor, dan bila tugas yang dikerjakan tepat waktu maka kepentingan dalam melayani masyarakat yang terkait dengan tugas pegawai tidak akan terganggu.

4) Taat terhadap aturan kantor

Kuatnya pembentukan dan kesadaran pegawai dalam kedisiplinan mengundang implemetansi disiplin kerja dapat berjalan secara maksimal dan *output* pekerjaan akan sempurna dengan aturan- aturan yang telah dipertahankan, kedisiplinan tidak pasti berjalan baik bila tidak dipatuhi oleh pegawai sehingga untuk meminimalisir kesalahan maka memerlukan juga pemantauan terhadap aturan tersebut, aturan yang dimaksud perihal cara berpakaian dan gerak-gerik dalam bekerja. Peraturan mengenai cara berpakaian ini dibuat sebagai pedoman para pegawai dalam cara pegawai memakai pakaian yang apik, serta cara pegawai bertingkah laku dalam bekerja sehingga mendorong peningkatan pelayanan kerja dan perubahan sikap dan perilaku, meningkatkan kedisiplinan, dan meningkatkan citra pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pegawai kecamatan hal ini selaras dengan pengamatan peneliti melihat bahwa seluruh pegawai sudah menerapkan dengan benar hal ini dilihat dari penggunaan seragam setiap harinya pada hari Senin dan Selasa menggunakan seragam dinas harian berwarna khaki, hari Rabu dan pada saat rapat Musrembang menggunakan seragam putih hitam, hari Kamis menggunakan seragam batik, dan Jumat menggunakan seragam atasan kemeja atau menyesuaikan jika ada kegiatan rapat lain. sikap atau perilaku pegawai dalam disiplin yang tinggi dapat dicerminkan dari kerapihan pegawai dalam berpakaian, hal ini juga memberikan citra yang baik bagi Kecamatan Kedungwaringin dalam pelayanannya bahwa setiap pegawai memiliki kesusaian diri yang baik dalam berpakaian dan taat terhadap aturan aturan yang berlaku di Kecamatan Kedungwaringin.

2. Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin

Kualitas pelayanan diinterpretasikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilangsungkan oleh Kecamatan guna mewujudkan permohonan pengguna dalam hal ini diutamakan kedisiplinan kerja yang disandang oleh seluruh pegawai saat melakukan proses pelayanan untuk menggapai pelayanan yang maksimal. Faktor dari penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin yaitu peneliti mengutarakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml & Berry (1990) dalam (Herry Krisnandi, Suryono Efendi, 2019) sebagai berikut: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

1) Dimensi *tangibel* (berwujud)

Dimensi *tangibel* (berwujud) diartikan sebagai bukti fisik secara nyata seperti para pegawai, fasilitas, dan sarana komunikasi dalam pelayanan. Hal yang dimaksud ialah alat bantu. Perlengkapan sangat relevan untuk menanggung kebutuhan ketika proses pelayanan terjadi. Perlengkapan yang rata-rata digunakan oleh petugas Kecamatan yaitu alat komputer dan perangkatnya serta jaringan wifi, printer, kamera, dan mesin *photocopy*. Perlengkapan tersebut mewujudkan kualitas pelayanan di Kecamatan menjadi baik dan menopang proses pelayanan menjadi cepat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan belum dikatakan maksimal hal ini ditandai dengan proses cetak yang sangat lama hal ini dikarenakan kurang stabilnya jaringan internet di Kantor Kecamatan Kedungwaringin.

Bersumber pada jawaban wawancara peneliti dengan seorang masyarakat pada tanggal 18 juli 2022 menyampaikan bahwa diberikan kemudahan dalam pelayanan. Dari jawaban wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi di Kantor Kecamatan Kedungwaringin bahwa para pegawai sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika proses pelayanannya, hanya saja kurang stabilnya jaringan internet harus membuat masyarakat menunggu dalam proses cetak pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga sehingga hal ini harus membuat warga menunggu selama 2 sampai 3 minggu atau bahkan satu bulan selain itu belum tersedianya tempat mesin *photocopy* sehingga masyarakat kesulitan dalam menggandakan dokumen yang diperlukan dalam mengurus surat atau kartu yang dibuat untuk keperluannya.

Sebaiknya Kantor Kecamatan Kedungwaringin memberikan fasilitas mesin *photocopy* untuk memudahkan masyarakat dalam proses pemenuhan syarat syarat yang diperlukan untuk mengurus keperluannya dan memperbaiki stabilitas jaringan internet dengan maksimal sehingga dalam proses pelayanan tidak perlu memerlukan waktu lebih lama lagi sehingga kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin memiliki peningkatan yang signifikan untuk kedepannya.

2) Dimensi *reliability* (kehandalan)

Dimensi *reliability* diartikan sebagai kegesitan pegawai ketika melayani secara cepat dan konsisten. *reliability* mengandung arti merealisasi pekerjaan dengan benar sesuai dengan standarisasi pelayanan, metode pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Kecermatan, ketelitian dan kemampuan pegawai dalam penggunaan fasilitas merupakan hal penting saat proses pelayanan. Fasilitas yang telah tersimpan pada kantor harus diaplikasikan semaksimal mungkin oleh pegawai agar meringankan ketika melayani masyarakat dan apabila pegawai kurang awas dan kurang teliti maka akan menimbulkan masalah atau menimbulkan pekerjaan baru.

Dari hasil observasi diuraikan bahwa pegawai sudah waspada dan teliti ketika melaksanakan proses pelayanan. Dilihat dari setiap masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya pegawai kecamatan langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang dibawa untuk pengajuan surat. Hanya saja tidak segenap pegawai pelayanan mampu mengoperasikan fasilitas yang disediakan dibagian pelayanan. Ditandai oleh pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin lain dari seksi pelayanan saja tetapi dari berbagai seksi-seksi yang ada di Kantor Kecamatan ini sehingga pegawai belum semuanya mampu mengoperasikan fasilitas komputer dan *printer* dengan baik contohnya pada saat *print out* dokumen pegawai masih bingung dalam menggunakan alat tersebut sehingga harus menunggu pegawai yang biasa menangani proses *prin out* dokumen dan menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Hal tersebut sangat jelas bahwa para pegawai tidak semua bisa mengoperasikan *printer* dan belum ahli dalam menggunakan fasilitas komputer.

Seharusnya para pegawai Kecamatan sebisa mungkin belajar dan memahami cara mengoperasikan *printer* agar dapat melangsungkan proses pelayanan dan tidak butuh menggantungkan pegawai lain dengan begitu masyarakat akan merasa terpuaskan apabila pegawai melayani masyarakat secara terhormat.

3) Dimensi *responsiveness* (respon/ tanggapan)

Responsif pegawai memberikan kesan tersendiri oleh masyarakat, karena dengan responsif ini masyarakat dapat merasa dihargai oleh pegawai. Sikap peka dalam merespon keinginan masyarakat ini juga merekat pada pola pikir pegawai yang dibuktikan pada masyarakat. Sebagai pegawai pelayanan yang signifikan maka harus memberikan respon terhadap masyarakat menjadi hal yang utama dalam proses pelayanan. Reaksi pegawai ini diperlukan agar masyarakat merasa puas dan dihargai saat proses pelayanan berlangsung. Pegawai Kecamatan memberikan respon terhadap masyarakat artinya memberikan dampak positif atas kualitas pelayanan di Kecamatan Kedungwaringin.

Berlandaskan hasil observasi menguraikan bahwa para pegawai memberikan respon yang baik terhadap masyarakat dan selama proses pelayanan berlangsung dilakukan dengan cepat. Hal ini dilihat saat ada masyarakat yang ingin mengurus keperluannya seperti pengambilan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga. Pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah sangat tepat namun demikian masih ditandai dengan pegawai yang terlalu tegas kepada masyarakat, membuat masyarakat merasa kurang nyaman dengan ketegasan yang diberikan pegawai tersebut.

Sebagai pegawai Kecamatan yang berpengalaman dalam melayani masyarakat sebaiknya memberikan sikap sopan dan ramah kepada masyarakat dalam menyambut setiap masyarakat dengan demikian masyarakat merasa puas dan dihormati oleh petugas layanan. Hal ini akan memperoleh kesan yang baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin.

4) Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) diartikan sebagai usaha penyelamatan yang dilayangkan untuk masyarakat terhadap konsekuensi yang nantinya timbul pada proses pelayanan di Kecamatan Kedungwaringin. Dimensi ini melibatkan wawasan, kualitas, kesopanan dan sifat yang disandang oleh para pegawai sehingga masyarakat merasa bebas dari permasalahan, konsekuensi dan keraguan dalam mengurus keperluannya dan dapat dengan mudah mengurus keperluannya. Sama halnya batas waktu pelayanan yang memang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dengan batas waktu yang diberikan, masyarakat merasa yakin dengan proses pelayanan. Pegawai tidak memberikan batas waktu pada masyarakat dengan jelas dan tepat, membuat masyarakat tidak merasa bingung atas batas waktu yang dijanjikan oleh pegawai.

Bersumber pada wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pada tanggal 18 juli 2022 observasi selaras dengan pengamatan peneliti menguraikan bahwa batas tepat waktu yang dijanjikan pegawai kepada masyarakat tidak persis dengan kebijakan yang dijanjikan pegawai, kejadian ini dilihat saat pemberian jaminan waktu oleh pegawai yang belum bisa menjanjikan waktu yang tepat kepada masyarakat yang mengurus keperluannya dalam membuat kartu tanda penduduk sehingga pegawai bingung mengenai tanggal pembuatan kartu tersebut jadi, karena hal ini disebabkan oleh bahan blangko yang diperlukan tidak setiap hari ada sehingga pembuatan kartu tersebut harus menunggu waktu beberapa hari sampai blangko tersebut tersedia kembali jadi tidak bisa dipastikan dengan baik waktu yang dijanjikan pegawai pada masyarakat.

Sebagai penyedia pelayanan di Kecamatan Kedungwaringin untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Maka harus sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan disepakati dengan masyarakat sehingga tidak membuat masyarakat kecewa akan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan. Dengan adanya permasalahan ini seharusnya pegawai Kecamatan Kedungwaringin harus memberikan jaminan waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan proses pembuatan kartu yang biasa dilakukan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

5) Dimensi *empathy* (Empati)

Dimensi empathy mencakup hubungan yang baik saat mendalami kebutuhan masyarakat. Empati diartikan seperti kepedulian yang dikeluarkan pegawai secara pribadi untuk masyarakat dengan menugaskan dirinya pada proses pelayanan. Sebagai pegawai yang memiliki tanggung jawab pada tugasnya dibagian pelayanan dengan mengedepankan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadinya disaat jam kerja berlangsung. Urusan masyarakat menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pegawai bisa mengurus urusan pribadinya saat diluar jam kerja atau saat istirahat berlangsung, sehingga pelayanan tidak terganggu dan berjalan semaksimal mungkin.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menguraikan bahwa semua pegawai mengedepankan urusan masyarakat, kejadian ini terlihat ketika memasuki jam istirahat terdapat satu masyarakat yang ingin mengurus keperluannya dengan senang hati pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin melayani terlebih dahulu masyarakat yang tersisa hingga selesai dan setelah itu baru dapat beristirahat. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan di Kecamatan berjalan dengan baik. Mendahulukan kepentingan masyarakat menjadi aspek penting dalam proses pelayanan, karena masyarakat merupakan prioritas bagi pegawai pelayanan. Bila masyarakat tidak berkenan dengan pelayanan yang disajikan oleh pegawai maka kualitas pelayanan akan memiliki penilaian yang buruk dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin.

3. Disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin.

Pelayanan di Kecamatan Kedungwaringin saat ini sudah meningkat karena adanya sistem atau program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) adanya program ini memiliki tujuan sebagai pendekatan kepada masyarakat untuk menumbuhkan kualitas pelayanan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ini ditinjau dari aspek kedisiplinan pegawai dan proses pelayanannya itu sendiri pelayanan yang harus diterima masyarakat dapat dilayani dengan cepat dan jelas. Disiplin kerja pegawai ialah sikap atau perbuatan yang menunjukkan konsisten dan keteguhan seseorang atau sekelompok orang pada peraturan yang sudah dipertahankan oleh instansi atau organisasinya baik tertulis maupun tidak tertulis dan diharapkan segala pekerjaan dapat dilakukan efektif dan efisien.

Kini kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kecamatan Kedungwaringin sudah lebih baik melalui program (PATEN) ini masyarakat mendapat pelayanan yang cepat yang jelas dan sesuai dengan aturan pelayanan yaitu waktu penyelesaian hanya 7 hari atau hanya menunggu 9 hari saja, bila dibandingkan dengan dulu sebelum ada program ini biasa dalam mengurus pembuatan identitas penduduk masyarakat harus menunggu waktu berminggu minggu atau dua bulan dalam penyelesaiannya. Konteks permasalahan ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik Kecamatan Kedungwaringin masih belum baik. Salah satunya penyebab utama ialah kurang disiplinnya pegawai dan secara tidak sadar sering melanggar aturan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemimpin atau bapak Camat Kedungwaringin harus melakukan pengarahan dan pengendalian dalam penyelenggaraan pelayanan melalui evaluasi terhadap para pegawai selama proses pelayanan di Kantor Kecamatan Kedungwaringin dan evaluasi terhadap masyarakat berupa laporan atau pendapat masyarakat dalam keberlangsungan pelayanan publik, dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana yang lebih baik guna membantu proses pelayanan dengan seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat dengan menggunakan sistem pelayanan *online* atau membuat aplikasi khusus dalam memberikan pelayanan secara jelas kepada masyarakat sehingga prosesnya bisa lebih cepat dan mudah tanpa menunggu dengan waktu yang lama. Dari penjelasan tersebut maka kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin sangat dipengaruhi oleh disiplin pegawai dan bila antar sesama pegawai sudah mengabaikan kedisiplinan kerja, maka dapat dipastikan kualitas pelayanan akan menurun.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

- 1) Berlandaskan dari hasil penelitian mengenai disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin masih belum berjalan dengan maksimal hal ini diketahui dari permasalahan yang terjadi pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin yaitu :
 - a. Masih terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat.
 - b. Fasilitas internet yang kurang baik sehingga belum tercapainya pelayanan yang cepat karena proses cetak surat dan kartu menjadi lama.
 - c. Terdapat beberapa pegawai yang masih menunda pekerjaan dari waktu yang ditentukan.
 - d. Kurangnya kesadaran diri pegawai dalam mempelajari dan alat bantu atau fasilitas seperti printer dan komputer yang ada di Kecamatan guna membantu proses pelayanan berlangsung.
 - e. Kurangnya sarana dan prasarana mesin *photocopy* yang digunakan untuk menggandakan dokumen pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin.
 - f. Kurangnya ketepatan waktu pegawai dalam menjanjikan proses pengambil kartu atau surat yang diperlukan oleh masyarakat.
- 2) Dari berbagai permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Kedungwaringin berikut kendala yang menjadi alasan para pegawai kurang disiplin :
 - a. Jarak tempuh antar rumah dan Kantor Kecamatan lumayan jauh
 - b. *Overslept* (bangun terlalu siang)
 - c. Mengurus rumah dan keluarga sebelum berangkat kerja
 - d. Adanya urusan keluarga secara mendadak
 - e. Kurang waspadanya pegawai dalam perbaikan fasilitas jaringan internet sehingga membuat proses pelayanan menjadi lama dan kurangnya fasilitas mesin *photocopy* dalam membantu masyarakat untuk menggandakan dokumen yang diperlukan.
 - f. Terdapat pegawai yang masih mengobrol selama jam kerja berlangsung.
- 3) Solusi yang perlu dilakukan oleh Kecamatan Kedungwaringin yaitu harus mendisiplinkan dimulai dari pegawai datang tidak terlambat sehingga setiap pegawai terlebih dahulu mengerjakan urusan tugasnya agar setiap hasil kerja bisa selesai tepat waktu jadi pada saat melayani masyarakat bisa fokus tanpa harus memikirkan tugasnya yang belum selesai karena proses pelayanan yang benar jadi hal utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengevaluasi hasil kerja terutama dibagian pelayanan agar sesuai dengan target kerja yang diinginkan.

Berdasarkan hasil kesimpulan dan pembahasan di atas maka peneliti sampaikan saran dan pendapat bagi pegawai dan Kantor Kecamatan Kedungwaringin sebagai berikut :

1. Untuk meminimalisir kecurangan dalam absensi kehadiran pegawai seharusnya Kecamatan Kedungwaringin mulai menggunakan atau mengaktifkan sistem absensi *finger print* atau *facescan*.
2. Perlunya meningkatkan manajemen waktu bagi para pegawai, dengan cara bangun lebih awal lagi agar tidak tergesa-gesanya untuk datang ke kantor dan tidak akan terlambat lagi.

3. Perlunya mempelajari penggunaan fasilitas yang tersedia pada Kantor Kecamatan Kedungwaringin seperti *printer* dan komputer yang akan digunakan dalam proses pelayanan.
4. Melakukan pengecekan ulang atau perbaikan terhadap stabilitas jaringan internet yang akan digunakan saat mulai bekerja sehingga tidak terjadi penundaan waktu pembuatan surat yang dibutuhkan masyarakat.
5. Mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan.
6. Melakukan penambahan sarana dan prasarana seperti mesin *photocopy* dalam membantu masyarakat dalam menggandakan dokumen
7. Pada program pelayanan administrasi terpadu seharusnya perlu evaluasi terhadap para pegawai selama proses pelayanan di Kantor Kecamatan kedungwaringin dan evaluasi terhadap masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan, dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana yang lebih baik guna membantu proses pelayanan dengan seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat dengan menggunakan sistem pelayanan *online* atau membuat aplikasi khusus dalam memberikan pelayanan secara jelas kepada masyarakat sehingga prosesnya bisa lebih cepat dan mudah tanpa menunggu dengan waktu yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2018). *Berbagai Metodologi dalam Kajian Penelitian Pendidikan dan Manajemen* (p. 334).
- Herry Krisnandi, Suryono Efendi, dan E. S. (2019). *Pengantar Manajemen Panduan menguasai Ilmu Manajemen*.
- Larasati, S. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Deepublish* (p. 225).
- Luthfiah, F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*.
http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Pada, A. T., Malik, A. J., & Amelia, L. H. (2021). Pembelajaran dari Kaizen Event di Masa Pandemi Covid 19: Studi Kasus pada Toyota Kalla, Indonesia. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3).
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36021>
- Rachman, T. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Sadikin, A., Si, M., Misra, I., & Si, M. (2020). *Pengantar Manajemen dan Bisnis by Ali Sadikin, S.E., M.Si., Isra Misra, S.E., M.Si., Muhammad Sholeh Hudin (z-lib.org)*.