

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Menurut Moenir (Saggaf dkk, 2014) pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok dan dilakukan secara universal. Pada umumnya administrasi merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat atau warga negara Indonesia.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kelurahan. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan diwilayah Kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui camat. Dalam buku landasan dan pedoman kerja administrasi Pemerintah Daerah Kota dan Desa, Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi Pemerintahan terendah langsung dibawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Pemerintah Kelurahan, sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataanya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib, serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Kantor Kelurahan Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang, merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Beberapa jenis pelayanan kemasyarakatan Kelurahan Oesapa: (1) Pengurusan kartu keluarga, (2) Pengurusan surat keterangan domisili, (3)

Pengurusan surat keterangan kepolisian, (4) Pengurusan surat keterangan belum menikah, (5) pengurusan surat keterangan kelahiran, (6) Pengurusan surat keterangan kematian, (7) Pengurusan surat keterangan tidak mampu, (8) Pengurusan surat keterangan domisili yayasan, perusahaan, kelompok, (9), Pengurusan surat keterangan usaha, (10) Pengurusan surat ijin membangun bangunan, (11) Pengurusan surat ijin tempat usaha/surat ijin perdagangan dan tanda daftar perdagangan, (12) Pengurusan surat keterangan pindah, (13) Pengurusan surat keterangan belum memiliki rumah, (14) Pengurusan surat keterangan belum/tidak bekerja, (15) Pengurusan surat keterangan kepemilikan hewan/ternak.

Kepuasan konsumen akan tercapai jika layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut pemaparan Natalia Pesta Hutapea (2018), dengan baiknya kualitas pelayanan oleh pemerintah tentu akan berdampak positif pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri (*public trust*). Upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi diperlukan adanya peraturan baik secara kedisiplinan pegawai maupun secara pembagian kerja serta tanggung jawab masing-masing pegawai (*job description*). Menurut Farida Mustikawati dan Indra Kurniawan (2014) job description antara lain memuat tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab seorang pegawai. Selain itu, job description juga menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan tugas-tugas tersebut untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Kedisiplinan dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman – pedoman organisasi (Prabu Mangkunegara, 2004:129).

Kedisiplinan adalah suatu alat yang digunakan oleh para manajer untuk berkomunikasi dengan para karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku (Veitzal Rivai, 2004:444 ).

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan yang tertulis maupun tidak. Disiplin dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semuanya tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Fathoni,2006:126).

Adapun disiplin pada hakekatnya mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Disiplin kerja bisa diartikan jika pegawai selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, melaksanakan perintah atasan, dan mematuhi semua peraturan dan norma-norma yg berlaku. Untuk menghadapi persaingan bebas yang semakin ketat dituntut disiplin pegawai untuk meningkatkan produktivitas secara optimal, maksudnya setiap sumber daya manusia dituntut untuk dapat melaksanakan semua tugas dan tanggung jawabnya sebaik mungkin, bekerja dengan cepat, tepat pada harapan yang dituju dan

bermanfaat bagi perkembangan instansi. Sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang baik dan mempercepat pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Disiplin kerja disini adalah mengenai disiplin waktu bekerja, dan disiplin dalam menaati peraturan yang telah ditetapkan. Dengan adanya kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan aturan-aturan yang diwujudkan dalam disiplin kerja yang tinggi, maka suatu produktivitas kerja juga akan tercapai. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU 5/2014) dalam pasal 86 ayat (4) UU/2014 ditentukan bahwa untuk menjamin terpeliharanya tata tertib dalam kelancaran pelaksanaan tugas, PNS wajib mematuhi ketentuan mengenai disiplin PNS.

Untuk mencapai produktivitas kerja pegawai yang tinggi bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan. Faktor yang sangat penting untuk mencapai produktivitas yang tinggi adalah pelaksanaan disiplin kerja dari para pegawai, karena hal tersebut merupakan salah satu faktor penentu bagi keberhasilan dan kemajuan dalam mencapai tujuan instansi tersebut. Disiplin kerja pegawai

merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kerja pegawai. Sehingga bagus atau tidaknya kinerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dipengaruhi oleh bagus atau tidaknya disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai tersebut serta dipengaruhi oleh bagus atau tidaknya system pendisiplinan yang dijalankan oleh sebuah organisasi.

Berdasarkan pengamatan penulis saat pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dapat digambarkan tabel absensi pegawai Kantor Lurah Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang sebagai berikut:

**Table 1.1**

**Disiplin Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi**

No	Jam	Fakta	Jumlah
1	07.30- 12.00	Pegawai yang tepat waktu masuk kantor	13
		Pegawai yang tidak tepat waktu masuk kantor	3
		Pegawai yang taat mengerjakan tugas kantor	10
		Pegawai yang tidak taat mengerjakan tugas kantor	2
2	13.00- 16.00	Pegawai yang tepat waktu masuk kantor	12
		Pegawai yang tidak tepat waktu masuk kantor	2
		Pegawai yang taat mengerjakan tugas kantor	9
		Pegawai yang tidak taat mengerjakan tugas kantor	2

*Sumber : Diolah oleh penulis*

Berdasarkan pengamatan penulis saat pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), tepatnya pada tanggal 19 September sampai dengan 19 Oktober 2022 di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang, persoalan yang terjadi pada disiplin kerja pegawai dalam pelayanan administrasi ialah disiplin kerja aparatur sipil negara kurang dirasakan hal ini dapat dilihat dari beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan di kantor Lurah Oesapa. Disiplin Pegawai Negeri Sipil masih kurang diimplementasikan oleh aparatur yang ada di Kantor Lurah Oesapa. Kebiasaan datang terlambat ke tempat kerja dan tidak berada di kantor saat jam kerja merupakan indikasi dari kurangnya kedisiplinan lembaga yang ada dalam menjalankan perannya sebagai pelayanan masyarakat. Aparat pemerintah lurah tidak berada di kantor lurah pada jam kerja, sehingga tidak memungkinkan administrasi kemasyarakatan atau kebutuhan masyarakat dapat berjalan secara efektif.

Dari latar belakang masalah di atas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR LURAH OESAPA, KECAMATAN KELAPA LIMA, KOTA KUPANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian yang ada pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa?

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Melatih penulis dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan bagi penulis.
2. Sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat atau pihak yang terkait untuk mengetahui Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa.
3. Sebagai bahan acuan dan informasi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.