

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak akan bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain serta terus tumbuh dan berkembang biak. Setelah manusia tumbuh dan berkembang kemudian melanjutkan pendidikan ke sekolah baik swasta atau sekolah negeri yang disubsidi oleh pemerintah, mulai dari tingkat SD, SMP, SMA, hingga tingkat PTN yang memerlukan pengurusan berbagai macam surat-surat atau formulir. Hal ini menjadikan masyarakat sangat bergantung pada aparat pemerintahan di daerahnya guna memudahkan masyarakat tersebut dalam menjalankan aktifitasnya. Berdasarkan hal tersebut, dapat kita lihat pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan disemua bidang, bahkan secara prinsip dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani setiap kebutuhan yang diperlukan masyarakatnya salah satunya dalam hal birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Akan tetapi, dalam penerapannya hal tersebut dilaksanakan dengan sebuah mekanisme yang kadang berbelit-belit dan cara yang tidak praktis.

Sadar atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintahan yang kadang kala membingungkan masyarakat dalam pengurusan dikarenakan berbelit-belitnya pengurusan dan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pengurusan berkas-berkas tersebut. Era reformasi dewasa ini, masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, baik pelayanan dari pemerintah maupun pelayanan dari swasta. Meskipun pelayanan tersebut sudah berjalan puluhan tahun lamanya, namun pelayanan tersebut masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat, keluhan tersebut salah satunya adalah minimnya fasilitas yang diberikan dan lemahnya posisi tawar dari masyarakat akan hal tersebut sehingga membuat pelayanan di Indonesia masih memprihatinkan.

Di Indonesia perbaikan pelayanan dilakukan oleh pemerintah untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah agar lebih meningkatkan mutu

pelayanan, Pada perkembangan terakhir pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik di indonesia mengalami beberapa perubahan tetapi masih dikatakan jalan ditempat. Aparatur negara tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan pada akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel, responsif, adil, dan efisien artinya kewajiban yang menunjukkan tanggung jawab, perilaku kerja yang baik, dan melakukan pekerjaan dengan tepat, tentunya menjadi dambaan oleh setiap masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik tersebut tentunya haruslah transparan dan memiliki standar yang jelas agar bisa dimengerti bersama. Pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan karna semakin disiplin pegawai, semakin tinggi produktivitas kerja pegawai dalam melayani masyarakat. Untuk lebih mengefektifkan peraturan yang telah dikeluarkan dalam rangka menegakkan disiplin, perlu adanya aturan tentang disiplin pegawai.

Disiplin merupakan keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk melakukan segala kegiatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja pegawai adalah sebuah konsep dalam tempat bekerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan di kantor harus mematuhi terhadap jam-

jam kerja, kepatuhan terhadap instruksi atasan, serta pada peraturan dan tata tertib yang berlaku.

Disiplin kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik, karna jika pelayanan yang diberikan baik maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk maka masyarakat akan merasa dirugikan. Salah satu dari pelayanan publik yang peneliti fokuskan adalah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) karna menjadi salah satu masalah nyata dalam proses pelayanan umum yang diperuntukan untuk seluruh masyarakat yang kurang mampu. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Lurah dan kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga miskin atau kurang mampu yang mengajukan surat permohonan tersebut, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapat bantuan dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini bukanlah merupakan suatu bentuk produk hukum, namun hanya bersifat pengantar dari lurah yang selanjutnya diketahui oleh camat yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti mendapatkan beasiswa bidik misi, pelayanan di rumah sakit dan kebutuhan – kebutuhan lainnya untuk mempermudah masyarakat kurang mampu tersebut. Masih tingginya angka kemiskinan di Indonesia membuat masyarakat yang kurang mampu mengajukan permohonan untuk menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dengan harapan kebutuhan hidup mereka akan lebih dipermudah dengan penerbitan surat

tersebut. Masyarakat miskin adalah suatu kondisi dimana fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke prasarana dan sarana lingkungan yang memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu yang mencakup seluruh multidimensi, yaitu dimensi politik, dimensi sosial, dimensi lingkungan dan dimensi ekonomi.

Di Kantor Desa Bakiruk permasalahan pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari disiplin kerja pegawai. Tetapi dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat terdapat beberapa kritikan dari masyarakat. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai misalnya terdapat pegawai yang tidak berada di kantor pada saat jam kerja. Berikut adalah data kehadiran pengawai di Kantor Desa Bakiruk pada tahun 2023.

**Tabel 1.1 Data Kehadiran pegawai  
Di Kantor Desa Bakiruk pada Tahun 2023**

No	Bulan	Keterlambatan	Presentase %
1	Januari	8	10,12
2	Februari	6	7,60
3	Maret	5	6,32
4	April	5	6,32
5	Mei	6	7,60
6	Juni	7	8,87
7	Juli	8	10,12
8	Agustus	6	7,60

9	September	7	8,87
10	Oktober	8	10,12
11	November	7	8,87
12	Desember	6	7,60
Jumlah		79	100

*Sumber: Data diolah Tahun 2023*

- 1) Pada bulan januari pegawai yang terlambat berjumlah 8 orang
- 2) Pada bulan februari pegawai yang terlambat berjumlah 6 orang
- 3) Pada bulan maret pegawai yang terlambat berjumlah 5 orang
- 4) Pada bulan april pegawai yang terlambat berjumlah 5 orang
- 5) Pada bulan mei pegawai yang terlambat berjumlah 6 orang
- 6) Pada bulan juni pegawai yang terlambat berjumlah 7 orang
- 7) Pada bulan juli pegawai yang terlambat berjumlah 8 orang
- 8) Pada bulan agustus pegawai yang terlambat berjumlah 6 orang
- 9) Pada bulan september pegawai yang terlambat berjumlah 7 orang
- 10) Pada bulan oktober pegawai yang terlambat berjumlah 8 orang
- 11) Pada bulan november pegawai yang terlambat berjumlah 7 orang
- 12) Pada bulan desember pegawai yang terlambat berjumlah 6 orang

Sesuai dengan pengamatan di Kantor Desa Bakiruk melalui data diatas didapati adanya ketidakdisiplinan pegawai, Kepatuhan Internal memiliki empat belas (14) pegawai namun diantaranya ada beberapa pegawai yang kedisiplinannya masih kurang yaitu mereka tidak disiplin menurut tata tertib kantor. Para pegawai tersebut tidak mengikuti peraturan jam kerja kantor dengan

seringnya terlambat masuk kantor dengan jam kantor mulai pukul 08.00-13.00, tetapi pegawai sering terlambat dengan masuk kantor lewat dari pukul 08.00, memanfaatkan jam istirahat untuk kepentingan pribadi dengan menambahkan jam istirahat, pulang kantor sebelum jam 13.00 dan terlihat santai dan tidak disiplin dalam bekerja. Hal ini sangat berpengaruh pada peningkatan disiplin pegawai pada Kantor Desa Bakiruk karena banyak pekerjaan yang seharusnya bisa dikerjakan dalam waktu satu (1) hari tetapi karena ketidakdisiplinan pegawai tersebut maka pekerjaan tertunda dan selesai tidak tepat waktu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui disiplin kerja pegawai dan mengetahui apa yang menjadi kendala dalam pembuatan SKTM. Dengan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Disiplin Kerja Pegawai Dalam Proses Pembuatan SKTM Di Kantor Desa Bakiruk, Kecamatan Malaka Tengah, Kabupaten Malaka.”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berkaitan dengan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah “Bagaimana disiplin kerja dalam Proses Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Bakiruk, Kecamatan Malaka Tengah, Kabupaten Malaka.”

## **1.3**

### **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penulis menjabarkan tujuan penelitian adalah “Untuk mengetahui Disiplin Kerja Dalam Proses Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Bakiruk, Kecamatan Malaka Tengah, Kabupaten Malaka.”

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. Secara teoritis penelitian ini menjadi salah satu diantara bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu pemerintahan terkhusus dalam bentuk pelayanan di tingkat desa.
2. Secara praktis tulisan ini mampu memberikan masukan bagi pemerintah desa terkhususnya bagi pemerintah Desa Bakiruk, Kecamatan Malaka Tengah, Kabupaten Malaka dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya dalam wujud pelayanan kepada masyarakat.
3. Secara akademis dapat serta dijadikan bahan referensi dan juga menjadi sumbangan pemikiran peneliti di masa mendatang.