

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan public 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 (Sinambeke dalam Harbani pasolong 2010-128). Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 mengatakan tambahan lembaran UU Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan negara republic Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu pelayanan publik oleh pemerintah Republik Indonesia adalah pelayanan administrasi . Pelayanan administrasi yang dimaksud yaitu : (1) melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab, (2) menyampaikan syarat-syarat kepada masyarakat untuk segala keperluan yang ada di kantor lurah, (3) isi formolir, surat keterangan kelahiran dan kematian, (4) membuat surat keterangan yang di butuhkan oleh masyarakat, (5) membagikan sembako kepada masyarakat yang kurang mampu, (6) mengimput nama-nama penduduk kelurahan lasiana. Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi dan mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini disebabkan

hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat *Widjaja* (1986 : 29), sebagai berikut:“Dengan perkataan lain disiplin adalah unsur yang penting yang mempengaruhi prestasi dalam organisasi. Tidak ada organisasi yang berprestasi lebih tinggi tanpa melaksanakan disiplin dalam derajat yang lebih tinggi“. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah, bersikap disiplin, jujur, adil, transparan, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas.

Disiplin kerja yang baik sangat dibutuhkan dalam melakukan tugas dan tanggungjawab sebagai seorang aparatur. Tanpa disiplin kerja yang baik maka kualitas pelayanan kepada masyarakat akan berkurang kualitasnya. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan menyebutkan, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali kota melalui camat. Lurah dalam hal ini sebagai pimpinan pada unit organisasi kelurahan sebagaimana dimaksud dalam PP No 73 Tahun 2005 pasal 3 ayat (2). Peran Lurah sangatlah penting dalam menentukan baik buruknya pemerintah Kelurahan. Dengan adanya peran Lurah dalam hal disiplin, maka segala tanggungjawab yang diemban serta tugas yang dijalankan oleh aparatur yang ada di Kelurahan akan berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 pasal 5 menyebutkan, dalam melaksanakan tugas pokok baik dalam menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan, Lurah juga mempunyai tugas, melaksanakan kegiatan pemerintah kelurahan, pembedayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan

prasarana dan fasilitas pelayanan umum, serta pembinaan lembaga kemasyarakatan. Hal ini berarti Lurah mempunyai kewajiban untuk mengatur pemerintah kelurahan terutama tentang disiplin kerja aparatur yang ada di kelurahan. Dari penjelasan di atas dapat digambarkan tabel absensi pegawai Kantor Lurah Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang sebagai berikut:

Table 1.1

Disiplin Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi pada tahun 2022

No	Jam	Fakta	Jumlah
1	07.30- 12.00	Pegawai yang tepat waktu masuk kantor	9
		Pegawai yang tidak tepat waktu masuk kantor	2
		Pegawai yang taat mengerjakan tugas	8
		Pegawai yang tidak taat mengerjakan tugas	3
2	12.00- 03.30	Pegawai yang tepat waktu masuk kantor	9
		Pegawai yang tidak tepat waktu masuk kantor	1
		Pegawai yang taat mengerjakan tugas	7
		Pegawai yang tidak taat mengerjakan tugas	3

Sumber : Kantor Lurah Lasiana

Berdasarkan pengamatan awal penulis, persoalan yang terjadi pada Disiplin Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi. Berdasarkan kenyataan yang ada di Kantor Lurah Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, disiplin kerja aparatur sipil negara sangat kurang dirasakan hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat

yang ada bahwa dalam hal memberikan pelayanan di kantor Lurah Lasiana. Disiplin Pegawai Negeri Sipil masih sangat kurang diimplementasikan oleh aparatur yang ada di Kantor Lurah Lasiana. Kebiasaan datang terlambat dan tidak berada di kantor saat jam kerja menunjukkan bahwa aparatur yang ada kurang disiplin dalam menjalankan tugas serta tanggungjawab sebagai pelayanan masyarakat. Aparatur pemerintah Lurah tidak berada di Kantor Lurah di saat jam kerja, hal ini membuat kepengurusan administrasi masyarakat atau kebutuhan masyarakat berjalan tidak efektif. Lambatnya pengurusan administrasi atau pelayanan dari pihak pemerintah lurah menjadi keluhan yang selalu dikatakan oleh masyarakat yang ada di Kantor Lurah Lasiana. Pelayanan dari pihak pemerintah kurang baik bagi masyarakat. Kebiasaan datang terlambat ke kantor membuat disiplin kerja dari aparatur pemerintah Kantor Lurah Lasiana belum efektif. Dari penjelasan latar belakang di atas, penulis mencoba mengangkat judul proposal penelitian “ DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR LURAH LASIANA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”

1.2 Rumusan Masalah

Sejalan dengan uraian dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan Disiplin Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Lasiana?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai dalam pelayanan administrasi pada Kantor Lurah Lasiana?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Disiplin Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Lasiana.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Lasiana.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dalam permasalahan lapangan.

2. Bagi Kantor Lurah Lasiana

Sebagai masukan bagi Kantor Lurah Lasiana, untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan Disiplin Kerja Pegawai dalam proses pelayanan kepada masyarakat terkait tentang pelayanan administrasi.

3. Bagi Masyarakat

Yaitu memberikan gambaran secara obyektif kepada masyarakat terkait mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi yang dalam penelitian kali ini adalah terkait dengan disiplin kerja pegawai yang di selenggarakan oleh pemerintah.