**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Instansi Pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada manusia. Pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi pemerintahan. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah secara efektif dan efisien. Pegawai yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi.

Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh setiap instansi, terutama bila mengingat bahwa instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal ini memaksa setiap instansi harus dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien dan produktif. Dalam memberikan pelayanan publik tentunya ini akan memacu instansi pemerintah untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Hal ini instansi pemerintah harus memperhatikan pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu, karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasi dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintah.

Pegawai merupakan penggerak kegiatan dalam suatu instansi. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaanya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja instansi sehingga menciptakan disiplin kerja. Pelaksanaan disiplin kerja itu sendiri harus dikelola dengan baik oleh para pegawainya karena dengan kurangnya kedisiplinan para pegawai akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun. Pada dasarnya instansi pemerintah harus mengedepankan pelayanan publik. Dalam hal ini ada juga yang harus diperhatikan oleh instansi, yaitu mengenai kinerja pegawai.

Kecamatan Lengkong sebagai salah satu Kecamatan yang ada di Kota Bandung, merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Salah satu hal yang menjadi perhatian dalam program pembangunan adalah peningkatan kualitas sumber daya serta peningkatan kinerja aparat pemerintah yang di implementasikan dalam bentuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan tugas pemerintahan. Untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, maka suatu unit organisasi pelayanan publik harus memilki disiplin kerja yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan

Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik (public service) yang prima membutuhkan tersedianya sumber daya manusia yang ulet, ramah dan professional. Dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya mengalami berbagai hambatan terutama yang berkaitan dengan masalah disiplin kerja pegawai, sehingga tidak sesuai dengan tuntutan serta kebutuhan organisasi Kelurahan dan Kecamatan pada lingkungan Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

Disiplin kerja yang dimaksud peneliti adalah disiplin kerja individu atau pegawai yang handal dan mampu dalam melaksanakan kegiatan atau mampu dalam melaksanakan proses kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Individu atau pegawai yang efektif dimaksud adalah individu atau pegawai yang mampu dan memiliki kualitas kerja yang memadai. Sedangkan yang berkualitas dimaksud adalah mencerminkan individu atau pegawai yang efektif dan mampu mempengaruhi berbagai persyaratan spesifikasi dan harapan, karena kualitas tersebut sangat berkaitan dengan pelayanan dalam hal ini berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dicapai.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 250 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Kecamatan dan Kelurahan, di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah yang dilimpahkan Walikota kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di wilayah Kecamatan Lengkong Kota Bandung, pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan efektif, salah satunya yaitu memperhatikan disiplin kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor disiplin kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung, bahwa kualitas kerja pegawai masih rendah, hal ini terlihat dari :

1. Ketepatan kuantitas masih rendah, misalnya pada Seksi Pemerintahan : dalam pembinaan terhadap ketua RW dan RT yang seharusnya sebulan sekali, akan tetapi hanya bisa dilaksanakan empat bulan sekali, sehingga target tidak terpenuhi.
2. Ketepatan waktu Kerja pegawai rendah, misalnya pada Seksi Pelayanan : dalam pembuatan kartu keluarga, yang seharusnya selesai dalam waktu satu minggu pada kenyataannya menjadi dua minggu.

Kelengkapan data awal dari indikator masalah di atas dapat dilihat pada tabel berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis kegiatan | Target | Realisasi | keterangan |
| 1 | Pembinaan kepada ketua RW dan RT | Setiap bulan | 4 bulan sekali | Tidak mencapai target |
| 2 | Pembuatan kartu keluarga(KK) | 1 minggu | 2 minggu | terlambat |

Sumber : Kecamatan Lengkong Bandung (2014)

Berdasarkan permasalahan tersebut, diduga disebabkan karena kurang optimalnya disiplin kerja, karena belum melaksanakan komponen-komponen disiplin kerja,yaitu ketaatan pada peraturan kerja dan ketaatan pada standar kerja, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul :

**“HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN LENGKONG KOTA BANDUNG”**

1. **Perumusan Masalah**
2. Bagaimana hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan si Kecamatan Lengkong Bandung ?
3. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam disiplin kerja dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung ?
4. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam menghadapi permasalahan yang timbul dalam disiplin kerja dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung ?
5. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
6. **Tujuan Penelitian**
7. Untuk mengetahui bagaimana hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung.
8. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam disiplin kerja pegawai dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung.
9. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan yang timbul dalam peranan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung.
10. **Kegunaan Penelitian**
11. Secara teoritis, memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori disiplin yang peneliti peroleh selama kuliah di jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan Bandung.
12. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan yang dapat membantu dalam upaya meningkatkan disiplin kerja pegawai Kecamatan Lengkong.
13. **Kerangka Pemikiran**

### Pengertian Kedisiplinan

Disiplin merupakan perasaan  [taat](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Taat&action=edit&redlink=1)  dan patuh terhadap [nilai](https://id.wikipedia.org/wiki/Nilai)-nilai yang dipercaya termasuk melakukan [pekerjaan](https://id.wikipedia.org/wiki/Pekerjaan) tertentu yang menjadi tanggung jawabnya.Menurut **Prijodarminto. (1993:16)** menyatakan bahwa displin terbagi pada tiga aspek yaitu sikap mental, pemahaman, dan sikap kelaukuan, diuraikan sebagai berikut**:**

1. **Sikap mental (mental attitude), yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran pikiran dan pengendalian watak;**
2. **Pemahaman yang baik mengebai system aturan perilaku , norma, kriteria, dan standar yang sedemikian rupa sehingga pemahaman tersebut menumbuhkan pengertian yang mendalam atau kesadaran, bahwa ketaatan akan aturan, norma, criteria dan standar tadi merupakan syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan (sukses);**
3. **Sikap kelakuan yang secara wajar menunjukkan kesanggupan hati, untuk mentaati segala hal secara cermat dan tertib.**

Menurut **Rivai (2004:444)** mengemukakan bahwa :

**Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.**

**Indikator Disiplin Kerja**

**Rivai (2004:444)** menjelaskan bahwa, disiplin kerja memiliki beberapa komponen seperti :

1. **Kehadiran. Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.**
2. **Ketaatan pada peraturan kerja. Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.**
3. **Ketaatan pada standar kerja. Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.**
4. **Tingkat kewaspadaan tinggi. Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.**
5. **Bekerja etis. Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.**

Peneliti akan mengemukakan mengenai pengertian kualitas menurut “Kamus Besar Bahasa Indonesia” adalah sebagai berikut : Kualitas yaitu derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu atau tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar.

### Alat ukur kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut **Wyekof** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:59),** menyatakan bahwa :

**Kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.**

Berdasarkan uraian diatas, maka diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah berhubungan erat dengan konsep pelayanan prima yang tercermin dari adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

### Alat ukur kualitas Pelayanan

Menurut **Fitzsimmons** yang dikutip oleh **Tjiptono** **(2006:70),** ada 5 indikator mengenai pelayanan publik :

1. **Bukti Langsung*(Tangibles)***

**Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.**

1. **Kehandalan *(Realibity)***

**Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.**

1. **Daya tanggap *(Responsiveness)***

**Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.**

1. **Jaminan *(Assurance)***

**Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimilki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.**

1. **Empati *(Empaty)***

**Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.**

## Hipotesis

Guna lebih memberikan arahan atau pedoman yang jelas dalam melakukan penelitian sehingga benar-benar mampu membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka perlu adanya perumusan hipotesis. Oleh karena itu, untuk menganalisis permasalahan maka dikemukakan hipotesis yang merupakan pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya.

Sesuai latar belakang masalah, perumusan masalah, dan telaah pustaka seperti yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang akan dikembangkan pada penelitian ini adalah :

Hipotesis Utama :

1. Ho : Tidak terdapat hubungan kedisiplinan dengan kualitas pelayanan masyarakat.
2. H1 : Terdapat hubungan pada kedisiplinan dengan kualitas pelayanan masyarakat.

**Gambar 1.1**

**Paradigma Penelitian**

**x y**

x : Variabel Disiplin Kerja.

y : Variabel Kualitas Pelayanan.

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
2. **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Lengkong Bandung.

1. **Lamanya penelitian**

Lamanya penelitian yaitu tahap penjajakan dalam pelaksanaannya terhitung pada bulan januari 2016.