**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Pengertian Organisasi**

Pengertian organisasi dapat dibedakan menjadi dua macam yakni : organisasi sebagai alat daripada manajemen dan organisasi sebagai fungsi dari organisasi. Organisasi sebagai alat berarti organisasi sebagai wadah, sebagai tempat manajemen, sehingga memberikan bentuk bagi manajemen yang memungkinkan manajemen dapat bergerak. Sedangkan organisasi sebagai fungsi adalah organisasi dalam arti dinamis (bergerak) yaitu organisasi yang memberi kemungkinan tempat manajemen dapat bergerak dalam batas batas tertentu. Organisasi dalam arti dinamis berarti, bahwa organisasi itu bergerak mengadakan pembagian pekerjaan.

Pengertian organisasi menurut Mc. Forland yang dikutip oleh Handayaningrat (1996:42) mendefinisikan organisasi sebagai berikut ; “Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usaha nya terhadap tercapainya suatu tujuan”.

James D. Mooney dalam Soekarno (1980:75) memberikan pendapatnya mengenai organisasi ; “*Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose.* (Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu maksud bersama atau tujuan umum)”.

Sedangkan Chester Barnard dalam Soekarno (1980:75) mengemukakan pengertian organisasi adalah ; “*Organization as a system of cooperative activities of two or more persons*. (Organisasi adalah sutau sistem mengenai usaha-usaha kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih)”.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu bentuk perkumpulan dan pengelompokan manusia yang dapat dikenal yang saling menyumbangkan usaha nya untuk mencapai suatu tujan bersama dan dilakukan oleh minimal dua orang atau lebih.

Dalam organisasi setiap individunya dituntut untuk memiliki kemampuan karena faktor utama organisasi adalah sumber daya manusia karenanya manajemen sumber daya manusia perlu dalam pengembangan organisasi.

Ciri-ciri organisasi dikemukakan oleh Forland yang dikutip oleh Handayaningrat (1996:43) sebagai berikut ;

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (interdependent part) yang merupakan kesatuan usaha atau kegiatan.
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usaha atau tenaganya.
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan.
5. Adanya suatu tujuan.

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi di antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi karena, keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan.

1. **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam suatu organisasi, manajemen sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang baru. Semakin kerasnya kompetisi bisnis dewasa ini memaksa organisasi-organisasi baik pemerintah maupun swasta untuk memberdayakan dan mengoptimalkan segenap sumber daya yang mereka miliki guna mempertahankan kelangsungan organisasi. Adapun jenis sumber daya yang menempati posisi paling penting dimiliki oleh organisasi adalah sumber daya manusia. Dengan demikian, betapapun berlimpahnya sumber-suber daya yang lain, tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, maka semua kegiatan organisasi tidak akan berjalan lancar.

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan upaya mewujudkan hasil tertentu kegiatan orang lain. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia mempunyai peran penting dan dominant dalam manajemen.

Manajemen sumber daya manusia pada hakekatnya adalah penerapan manajemen, khususnya untuk sumber daya manusia. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh **Edwin B. Flippo** dalam **Sedarmayanti (2001:5)** Mengemukakan ;

**Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.**

Pengertian senada dikemukakan oleh French dalam Sedarmayanti (2001:5) adalah sebagai berikut : “ Manajemen Sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan, dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi”.

Manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh **Hasibuan (2013:10)** sebagai berikut :

**Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.**

Manajemen sumber daya manusia mempunyai kekhususan dibandingkan dengan manajemen secara umum atau manajemen sumber daya lain, karena yang dikelola adalah manusia maka keberhasilan atau kegagalan manajemen sumber daya manusia akan mempunyai dampak yang sangat luas. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya sumber daya manusia atau tenaga kerja dalam organisasi, dan pemanfaatannya dalam berbagai fungsi serta kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah :

1. Penetapan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi berdasarkan *job description*, *job requirement* dan *job evaluaton.*
2. Penetapan, penarikan, seleksi, dan penempatan pegawai berdasarkan azas *the right man in the right place* and *the right man on the right job*.
3. Penetapan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
4. Peramalan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Perkiraan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan suatu organisasi pada khususnya.
6. Pemantauan dengan cermat undang-undang perburuhan, dan kebijaksanaan pemberian balas jasa organisasi.
7. Pemantauan kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Pelaksanaan pendidikan, latihan dan penelian prestasi kerja.
9. Pengaturan mutasi pegawai.
10. Pengaturan pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

Kegiatan manajemen sumber daya merupakan bagian dari proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan rantai kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan manajemen sumber daya manusia akan berjalan dengan lebih lancar, bila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi manajemen sumber daya manusia termaksud adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning)*

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan atau menggambarkan di muka tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

1. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan metepkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.

1. Pengarahan (*Directing)*

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.

1. Pengendalian (*Controlling)*

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

1. Pengadaan (*Procurenment)*

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

1. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

1. Kompensasi (*Compensation)*

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dn tidak langsung (indirect) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

1. Pengintegrasian *(Integration)*

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang selaras dan saling menguntungkan.

1. Pemeliharaan (*Maintenance)*

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

1. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin maka sulit untuk mewujudkan tujuan yang maksimal.

1. Pemberhentian (*Separation)*

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

1. **Disiplin Kerja**
   1. **Pengertian Disiplin Kerja**

Secara umum pengertian disiplin yakni taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Menurut J.S Badudu dan Sultan Muhammad Zein, disiplin adalah tata, patuh, teratur, tertib. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.   
Dalam hal seorang karyawan melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati.

Peneliti akan kemukakan pengertian kedisiplinan 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.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap atau prilaku yang mencerminkan ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan yang teradapat dalam suatu organisasi atau instansi baik secara tertulis maupun tidak. Dalam hal ini disiplin tidak hanya dalam bentuk ketaatan saja melainkan juga tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan.

* 1. **Tujuan Disiplin Kerja**

Hadiwiryo (2003 - 292) Mengemukakan Secara khusus tujuan disiplin kerja para pegawai antara lain :

* 1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan, ketenaga kerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku baik tertulis maupun tidak tertulis serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik
  2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik – baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadannya.
  3. Pegawai dapan menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana barang dan jasa organisasi sebaik – baiknya.
  4. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma – norma yang berlaku pada organisasi
  5. Pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Berdasarkan uraian diatas tujuan disiplin kerja dapat diartikan suatu tindakan untuk mengarahkan pegawai agar menaati setiap peraturan-peraturan yang berlaku di dalam organisasi baik secara tertulis maupun tidak tertulis, hal ini akan mendorong pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik untuk menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi.

* 1. **Jenis-jenis Disiplin**

Sondang P. Siagian (1996 : 305) mengemukakan jenis-jenis disiplin dalam organisasi, ada dua jenis yaitu :

1). Pendisiplinan Preventif, yaitu tindakan yang mendorong karyawan untuk taat kepada peraturan yang berlaku dan memenuhi standar yang ditetapkan. Keberhasilan penerapan disiplin preventif terletak pada disiplin pribadi anggota organisasi. Akan tetapi agar disiplin semakin kokoh, paling sedikit ada tiga hal yang perlu mendapat perhatian manajemen. *Pertama,* anggota organisasi perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi. *Kedua,* karyawan perlu diberi penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi. *Ketiga,* karyawan didorong menentukan sendiri cara-cara pendisiplinan diri dalam kerangka ketentuan-ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.

2). Pendisiplinan Korektif, yaitu jika ada karyawan yang telah melakukan pelanggaran atas ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang berlaku akan dikenakan sanksi disipliner. Berat ringannya hukuman tergantung dari bobot pelanggaran yang dilakukan. Pengenaan sangsi korektif dengan memperhatikan paling sedikit tiga hal. *Pertama,* karyawan yang dikenakan sangsi diberitahu pelanggaran atau kesalahan apa yang telah dilakukan. *Kedua,* kepada yang bersangkutan diberi kesempatan pembelaan diri. *Ketiga,* dalam pengenaan sangsi terberat yaitu pemberhentian, perlu diadakan “wawancara keluar”, dengan menjelaskan kepada yang bersangkutan mengapa manajemen mengambil keputusan tersebut sehingga karyawan dapat mengerti. Agar pencapaian tujuan pendisiplinan dapat tercapai, pendisiplinan perlu diterapkan bertahap dimulai dari :

a. Peringatan lisan

b. Pernyataan tertulis ketidakpuasan oleh atasan langsung

c. Penundaan kenaikan gaji berkala

d. Penundaan kenaikan pangkat

e. Pembebasan dari jabatan

f. Pemberhentian sementara

g. Pemberhentian atas permintaan sendiri

h. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri

i. Pemberhentian tidak dengan hormat.

* 1. **Pelaksanaan Disiplin Kerja**

Mangkunegara (2001:134) mengemukakan teknik – teknik pelaksanaan disiplin kerja sebagai berikut ;

1. Pertimbangan Sedini Mungkin: Pertimbangan sedini mungkin dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai, karena tindakan perbaikan sedini mungkin dari pihak pimpinan mengurangi perlunya tindakan disipliner dimasa mendatang.
2. Pencegahan yang efektif : Perusahaan/organisasi besar memelihara disiplin taat asas dengan menstandarisasikan kaidah – kaidah dan tingkah laku dasar dan memaklumnya bagi para karyawan mereka. Disamping itu mereka mengadakan program – program pelatihan khusus disetiap tingkat manajemen.
3. Mendisiplinkan diri : Tidak dapat disangkal lagi bahwa teknik disiplin yang paling penting dipelajari oleh seorang manajer ialah teknik mendisiplinkan diri.
4. Inventori pimpinan : Inventori penyeliaan terhadap disiplin memberikan pengetahuan pada seorang manajer lain tentang bidang – bidang kritis dalam disiplin, seperti sebab – sebab terjadinya masalah dalam kedisiplinan, komunikasi, prinsip dan konsepsi tentang disiplin, proses penentuan hukum, pembuatan kaidah, dan pengambilan keputusan tindakan kedisiplinan.
5. Menegur pegawai : Barang siapa yang sudah melanggar tata tertib atau peraturan – peraturan yang telah di tetapkan dalam suatu organisasi harus dapat menerima konsekuensi yang di berikan berdasarkan kesalahan yang telah dibuatnya.
6. Menimbulkan kesadaran diri : Suatu teguran lunak dapat diberikan secara halus melalui pertanyaan tertentu pada bawahan yang jawabannya merupakan teguran otomatis bagi dirinya sendiri.
7. Teguran lisan secara langsung : Teguran lisan secara langsung biasanya diikuti oleh ucapan syukur, dan di akhiri dengan peringatan secara lunak.

### Kualitas Pelayanan

1. **Pengertian kualitas pelayanan**

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.

Menurut **Goetsh** dan **Davis** yang dikutip **Tjiptono (2000:51)** dalam bukunya **“Manajemen Jasa”**, menyatakan bahwa :

**Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.**

Definisi Pelayanan menurut **“Kamus Besar Bahasa Indonesia”** menyatakan bahwa :

**Pelayanan yaitu perihal atau cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang/jasa) atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.**

Menurut**Koetler** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:6),** dalam bukunya **“Manajemen Jasa”**  menyatakan bahwa :

**Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.**

Definisi kualitas pelayanan menurut **Wyekof** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:59),** dalam bukunya **“Manajemen Jasa”** menyatakan bahwa :

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

Menurut **Lukman (2000:10),** dalam bukunya **“Manajemen Kualitas Pelayanan”,** menyatakan bahwa :

**Kualitas pelayanan adalah sebagian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

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.

### Tujuan dari Kualitas Pelayanan

Pada penyelenggaraan pelyananan yang dilakukan oleh organisasi yang hal ini dilakukan oleh pemerintah desa memiliki ukuran keberhasilan yang dapat dilihat dari kualitas pelyanan yang diberikan itu sendiri ini berdasarkan pengertian  **oleh Moenir ( 2001:26)** di kutip dalam buku **Manajemen Pelayanan**

**Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material. Melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya**

Berdasarkan penjelasan tokoh-tokoh diatas bahwa kualitas pelyanan dan pelyanan umum memiliki persamaan dalam penilinianya yaitu oleh pengguna itu sendiri yaitu masyarakat. Oleh karena itu tujuan dari kualitas pelyanan yaitu untuk melihat tingkat kepuasaan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh kantor desa kepada masyarakat berdasarkan penjelasan tokoh **Lukman (2000:10))** dan**Moenir ( 2001:26),** peneliti memahami kualitas pelyanan memiliki tujuan untuk menjamin pelyanan memiliki hal sebagai berikut sebagai berikut :

1. memberikan Kejelasan dan kepastian adalah tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
2. Memberikan Efisien adalah persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.
3. Memberikan Ketepatan waktu adalah agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### Alat ukur kualitas Pelayanan

Menurut **Fitzsimmons** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya **Manajemen Jasa (2006:70),** ada 5 indikator mengenai pelayanan public:

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.

1. **Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Umum Berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN2003**
2. **Asas Pelayanan Publik**

Kriteria asas-asas pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum adalah sebagai berikut :

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

1. **Akuntabilitasi**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

1. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

1. **Keamanan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.

1. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

1. **Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/2003 adalah, sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

1. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

1. **Biaya Pelayanan**

Biaya atautarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

1. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

1. **Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

1. **Pola Penyelenggaran Pelayanan**

Pola penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/2003 adalah sebagai berikut :

1. **Fungsional**

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewajiban.

1. **Terpusat**

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

1. **Terpadu**

* **Terpadu satu atap**

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

* **Terpadu satu pintu**

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memilki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

1. **Gugus Tugas**

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

1. **Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/2003 adalah sebagai berikut :

1. **Landasan Hukum Pelayanan Publik**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

1. **Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik**

Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan

1. **Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik**

Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat :

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
2. Tata cara penanganan pelayanan
3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan
5. **Persyaratan Pelayanan Publik**

Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan.

1. **Biaya Pelayanan Publik**

Besarnya biaya dan rincian biaya pelayanan publik

1. **Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik

1. **Hak dan Kewajiban**

Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik

1. **Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik**

Penunjuk pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik.

1. **Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasaan penerima pelayanan. Kepuasan menerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengamanatkan agar setiap penyelenggaran pelayanan secara berkala melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

1. **Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik**

Pengawasan pelayanan publik, dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) :

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan pengaduan masyarakat tentang penimpangan dan kelemahan dalam penyelenggara pelayanan publik.

### E. Hubungan antara Kedisiplinan dan Kualitas Pelayanan

Untuk mencapai suatu keberhasilan dalam pemberian kualitas pelyanan yang berkualitas maka diperlukan adanya sikap kedisiplinan yang ditunjukan oleh setiap pegawai sehingga segala kegiatan dapat terarah. Hal ini ditunjukan untuk menumbuhkan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga menumbuhkan rasa percaya dari masyarakat sehingga tujuan pemerintah desa dapat terwujud karena saling percayaan .

Dalam hal ini kedisiplinan sangat perlu diperhatikan dalam memenuhi kualitas pelayanan yang baik karena manusia memeiliki kecenderungan melakukan kesalahaan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Motif dalam pelanggaran kedisiplinan pada mulanya timbul karena faktor pendapatan yang sama sekali tidak memenuhi kebutuhan fisik minimum namun melaikan berkembang kerah kebiasaan yang seakan-akan telah membudaya.

Berdasarkan hal tersebut diatas hubungan antara kedisiplinan dengan kualitas pelayanan dapat tercapai dengan adanya kemampunaan yang kompeten dari seorang pemimpin.

Yang memiliki ketegasan dalam menerapkan prinsip keadilan dan juga memberikan contoh atau teladan yang baik bagi bawahanya dalam pelaksanaan nilai-nilai disiplin. Ini bertujuan agar bawahaan termotivasi dari sikap seorang pemimpin sehingga bawahaan akan meniru apa yang dilakukan oleh pimpinannya .ketika nilai-nilai disiplin telah di gunakan dengan baik maka akan menghasilkan kualiaas pelayanan yang prima yang diberikan dalam pelayanannya kepada masyarakat yang sesuai dengan prosedur dalam pelyanan tersebut.

Secara langsung kedisiplinan saling berkaitan dengan kualitas pelayanan terutama khusunya dalam hal kemampuna pelakasanaan,pengelolaan serta tanggung jawaban dalam pemberian pelyanan kepada masyarakat.Penegakan Kedisiplinan dilaksanakan oleh seorang pemimpin dalam hal ini bertujuan untuk memastikan pegawai bekerja dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya dan tentunya dengan hasil pekerjaan yang baik dan tepat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku yang dilayanai.Berdasarkan uraiakan tersebut maka Kedisiplinan dan kualitas pelayanan mempunyai hubugan yang erat satu dengan yang lainnya.

Peneliti menyatakan ada keterkaitan anatara Kedisiplinan dengan kualitas pelayanan yang di dapat melalui pengertian dari keduanya saling berkaitan, yakni sebagai berikut :

Pengertian disiplin Menurut menurut **Sondang P. Siagian (2003:305),** di kutipdalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia, bahwa :**

**Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Dengan perkataan lain, pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.**

Menurut **Lukman (2000:10),** dalam bukunya **“Manajemen Kualitas Pelayanan”,** menyatakan bahwa :

**Kualitas pelayanan adalah sebagian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

Berdasarkan penuturan pendapat para ahli diatas, hubungan antara kedisiplinan dengan kualitas pelayanan secara langsung saling berkaitan terutama dalam hal kemampuan dan pelaksanaan tugas, pengelolaan dan tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

**Gambar 2.1**

**Model Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan dapat dilihat berdasarkan dimensi-dimensi :

1. Bukti Langsung *(tangibles)*
2. Keandalan *(reliability)*
3. Daya Tanggap *(resvonsivennes)*
4. Jaminan *(assurance)*
5. Empati*(empathy)*

Disiplin kerja memiliki beberapa komponen seperti :

1. Kehadiran
2. Ketaatan pada standar kerja
3. Ketaatan pada peraturan kerja
4. Tingkat kewaspadaan tinggi
5. Bekerja etis