

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Administrasi dan Administrasi Publik

A. Pengertian Administrasi

Administrasi secara umum dapat di artikan sebagai suatu proses kerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah di tentukan sebelumnya. Apabila ditetapkan secara formal dalam organisasi maka proses kerja sama tersebut dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Pendapat para ahli tentang pengertian administrasi, menurut **Simon Handayani** dalam bukunya **Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen (1996:2)**, menjelaskan seperti berikut

“Administrasi yaitu sebagai kegiatan dari beberapa kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan berdasarkan tujuan bersama yang telah ditetapkan”.

Administrasi dapat dibedakan dalam 2 pengertian, yaitu administrasi dalam arti sempit dan dalam arti luas, yaitu :

- a. Administrasi dalam arti sempit menurut **Simon Handayani** dalam bukunya **Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen (1996:2)**, bahwa:

“Administrasi dalam arti sempit yaitu dari kata *administratie* (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan : catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketata usahaan (*clerical work*). Jadi tata usaha adalah bagian kecil Administrasi yang akan di pelajari”.

- b. Administrasi dalam arti luas menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya yang berjudul **Studi tentang Ilmu Administrasi Pembangunan (2005:4)** menyatakan bahwa:

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk kerja sama demi tercapainya tujuan ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan uraian dan definisi-definisi seperti dikemukakan diatas, **Ulbert Silalahi (2016:11)** dapat merincikan beberapa ciri pokok administrasi menguraikan:

1. Kerja sama dilakukan oleh sekelompok orang.
2. Kerja sama dilakukan berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur.
3. Kerja sama yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.
4. Untuk mencapai tujuan memanfaatkan sumber daya-sumber daya.

Jika disederhanakan, bahwa ciri-ciri pokok dapat disebut sebagai administrasi adalah kerja sama oleh sekelompok orang yang berdasarkan terstruktur dengan maksud untuk mencapainya sebuah tujuan.

B. Pengertian Administrasi Publik

Pengertian Administrasi Publik pada dasarnya terdiri dari dua unsur kata, yakni administrasi dan publik **“Administrasi”** yaitu dua orang/lebih bersatu untuk mencapai tujuan menggunakan organisasi dan manajemen. Sedangkan **“Publik”** Umum/masyarakat, bukan privat. Merupakan masyarakat madani yang terdiri dari pemerintah dan kelompok masyarakat. Pengelolaan bersama kepentingan publik (masyarakat madani).

Definisi administrasi Publik menurut para ahli, menurut **Harbani Pasolong (2007:8)** Administrasi Publik yaitu:

“Administrasi Publik adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.”

Dari beberapa definisi Administrasi Publik di atas, dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik/umum.

C. Konsep Organisasi

Menyelenggarakan kegiatan kerjasama kelompok manusia dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama, diperlukan sarana atau alat yang dapat di jadikan wadah atau tempat terselenggaranya kegiatan tersebut, yaitu organisasi. Maksudnya agar semua tujuan bersama dapat di tercapai secara efektif dan efisien.

Siagian yang dikutipoleh **Silalahi** dalam bukunya Pemahaman **Praktis Asas-asas Manajemen (2002:123)**, mengemukakan bahwa hakikat organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang, yaitu :

1. Organisasi dapat dipandang sebagai wadah, yaitu tempat kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan dan sifatnya “relatif statis”.
2. Organisasi dapat dipandang sebagai proses, yaitu interaksi antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi dan sifatnya “dinamis”.

Siagian dalam bukunya **Filsafat Organisasi (2003:6)**, menyatakan pengertian organisasi, bahwa :

“Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau kelompok orang yang disebut bawahan.”

Pada dasarnya organisasi itu ada karena organisasi mempersatukan potensi individu-individu. Dua orang yang bekerja sama akan lebih mudah melakukannya karena akan menanggung beban yang lebih berat seperti **Gibson** dalam **Siagian (2003:12)** menyatakan pengertian organisasi seperti berikut :

“Organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan, karena organisasi itu mengejar tujuan dan sasaran yang dapat dicapai secara lebih efektif dengan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama”.

Dengan demikian, dalam berbagai hal dapat dikatakan bahwa kelompok adalah bagian dari organisasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang melakukan interaksi berdasarkan hubungan kerja dalam suatu struktur untuk mencapai tujuan.

D. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebelum menguraikan definisi manajemen sumber daya manusia peneliti akan mengemukakan terlebih dahulu mengenai definisi manajemen. Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage*, yang artinya mengatur, mengurus, melaksanakan, dan mengelola.

Pengertian manajemen dari beberapa pendapat para ahli selalu berbeda, untuk itu peneliti akan mengemukakan pendapat para ahli tentang definisi manajemen. Pengertian manajemen dari **Malayu S.P. Hasibuan** dalam bukunya **“Manajemen Sumber Daya Manusia” (2017:10)** sebagai berikut :

“Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Jadi manajemen adalah upaya mengatur segala sesuatu baik pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen terdiri atas 6 unsur yaitu *men*, *money*, *methode*, *materials*, *machines* dan *market*. Usur *men* (manusia) ini merupakan aspek penting yang harus dimiliki organisasi dan perlu diperhatikan dalam manajemen.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna sumber daya manusia dalam organisasi, dengan tujuan untuk memberi kepada organisasi suatu satuan kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Tujuan umum manajemen sumber daya manusia menurut **Malayu S. P**

Hasibuan (2007 : 250) adalah sebagai berikut :

1. Untuk menentukan kualitas pegawai yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
2. Untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini ataupun masa depan.
3. Untuk mempermudah koordinasi sehingga produktivitas kerja meningkat.
4. Untuk menghindari kekurangan atau kelebihan pegawai.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah tugas-tugas yang dilakukan oleh Manajemen Sumber Daya Manusia dalam rangka menunjang tugas

manajemen perusahaan menjalankan roda organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia menurut **Malayu S. P**

Hasibuan (2007:21)

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undang-undang No. 12 Tahun 1964.

1. Fungsi Manajerial

a) Perencanaan (*Planning*) :

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam membantu terwujudnya tujuan.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagia kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

c) Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar menaati peraturan-peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

2. Fungsi Operasional

a) Pengadaan tenaga kerja (*Procurement*)

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

b) Pengembangan (*Development*)

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

c) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa secara langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak (berpedoman pada Upah Minimum).

d) Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam

manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

e) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukandengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

f) Kedisiplinan (kesadaran untuk mentaati peraturan)

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

g) Pemberhentian (*Separation*)

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1964 Tentang Pemberhentian Hubungan Kerja.

E. Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Secara etimologis disiplin berasal dari bahasa Inggris "*disiple*" yang berarti pengikut atau penganut pengajaran. Disiplin merupakan suatu keadaan dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas, manusia yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Disiplin kerja menurut **Rivai (2005:444)** adalah :

“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 menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dengan adanya disiplin kerja pada setiap karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut, akan menjadikan perusahaan menjadi maju karena setiap karyawan yang disiplin dalam melakukan pekerjaan dapat menaati peraturan dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada di dalam perusahaan tersebut walaupun tidak secara keseluruhan menghasilkan pekerjaan yang sempurna. Tetapi dalam jangka waktu tertentu karyawan akan melaksanakan pekerjaannya menjadi lebih baik.

2. Peraturan tentang Disiplin Kerja

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 disusun dalam rangka menyempurnakan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang dirasakan sudah tidak sesuai dengan

kebutuhan dan perkembangan keadaan yang terjadi saat ini. Mulai bulan Juni tahun 2010 telah diberlakukan PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dimana merupakan salah satu alat/peraturan yang semoga kita harapkan dapat menjadikan PNS lebih mengerti tugas mereka sebagai abdi negara yang bekerja untuk kepentingan umum/masyarakat. Sesuai dengan PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Bab II Kewajiban dan Larangan, Pasal 3 angka 11: “Setiap PNS wajib masuk kerja dan menaati peraturan jam kerja”. Apabila kewajiban sebagaimana tersebut diatas dilanggar dikenakan sanksi berupa:

a) Hukuman Disiplin Ringan terdiri atas :

1. Teguran lisan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah sela 5 (lima) hari kerja;
2. Teguran tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 6 (enam) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja; dan
3. Pernyataan tidak puas secara tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 11 (sebelas) sampai dengan 15 (lima belas) hari kerja.

b) Hukuman Disiplin Sedang terdiri atas:

1. Penurunan kenaikan gaji berkala selama satu tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 16 s/d 20 hari kerja.

2. Penundaan kenaikan pangkat selama satu tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 21 s/d 25 hari kerja; dan
3. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama satu tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 26 s/d 30 hari kerja.

c) Hukuman Disiplin Berat terdiri atas:

1. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama tiga tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 31 s/d 35 hari kerja;
2. Pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah bagi PNS yang menduduki jabatan struktural atau fungsional tertentu yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 36 s/d 40 hari kerja;
3. Pembebasan dari jabatan bagi PNS yang menduduki jabatan structural atau fungsional tertentu yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 41 s/d 45 hari kerja; dan
4. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri atau pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 46 hari kerja atau lebih.

3. Indikator Disiplin Kerja

Dikutip dari jurnal Administrasi Publik. Faktor-faktor sebagai indikator variabel disiplin kerja menurut **Hasibuan (2005:110)**, meliputi:

- a. **Tujuan dan Kemampuan**
Tujuan dari pekerjaan yang dibebankan harus sesuai dengan kemampuan, agar pegawai dapat bekerja dengan baik.
- b. **Peranan Pimpinan**
Adanya pimpinan yang dapat dijadikan contoh pegawai dalam berperilaku disiplin.
- c. **Keadilan**
Menerapkan disiplin pada pegawai tanpa membedakan pangkat dan golongan.
- d. **Balas Jasa**
Adanya balas jasa (imbalan) akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap pekerjaannya.
- e. **Pengawasan**
Tindakan untuk mencegah atau mengetahui terjadinya kesalahan, memelihara kedisiplinan, meningkatkan prestasi kerja, mengaktifkan peran atasan dan bawahan, menggali sistem kerja yang efektif, menciptakan sistem internal kontrol yang baik dalam mendukung terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat.
Sanksi. Adanya hukuman (*punishment*) bila ada pegawai yang melanggar aturan.
- f. **Ketegasan**
Adanya ketegasan atas pimpinan dalam menegur.
- g. **Hubungan kemanusiaan**
Lingkungan kerja yang menyenangkan akan memotivasi kedisiplinan kerja pegawai.

Menurut **Rivai (2004:444)** mengemukakan bahwa disiplin kerja memiliki beberapa indikator-indikator antara lain:

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.

4. Macam-macam Disiplin Kerja

Mangkunegara (2017:129) mengemukakan ada 2 bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif, dan disiplin korektif

a. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

Pemimpin perusahaan mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi.

Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

b. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan

pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

Disiplin korektif memerlukan perhatian khusus dan proses prosedur yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan pendapat **Keith Davis (1985:367)** yang mengemukakan bahwa:

“Corrective discipline requires attention to due process, which means that procedures show concern for the rights of the employee involved. Major requirements for due process include the following: 1) A presumption of innocence until reasonable proof of an employee’s role in an offense is presented; 2) The right to be heard and in some cases to be represented by another person; 3) Discipline that is reasonable in relation to the offense involved”.

Keith David berpendapat bahwa disiplin korektif memerlukan perhatian proses yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan pegawai yang bersangkutan benar-benar terlibat. Keperluan proses yang seharusnya itu dimaksudkan adalah *pertama*, suatu prasangka yang tak bersalah sampai pembuktian pegawai berperan dalam pelanggaran. *Kedua*, hak untuk didengar dalam beberapa kasus terwakilkan oleh pegawai lain. *Ketiga*, disiplin itu dipertimbangkan dalam hubungannya dengan keterlibatan pelanggaran.

5. Tujuan Disiplin Kerja

Hadiwiryo (2003-292) Mengemukakan Secara khusus tujuan disiplin

kerja para pegawai antara lain :

- a. 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

- b. 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 kepadanya.
- c. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana barang dan jasa organisasi sebaik – baiknya.
- d. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma – norma yang berlaku pada organisasi
- e. 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.

6. Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin, yaitu pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan

a. Pendekatan Disiplin Modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- 1) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
- 2) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.

- 3) Keputusan-keputusan yang semanya terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.
- 4) Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

b. Pendekatan Disiplin dengan Tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- 1) Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan.
- 2) Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya.
- 3) Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
- 4) Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras.
- 5) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat.

c. Pendekatan Disiplin Bertujuan

Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa:

- 1) Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai.

- 2) Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
- 3) Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik.
- 4) Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

7. Faktor Yang Mempengaruhi Tegaknya Disiplin

Selanjutnya ada beberapa faktor yang memengaruhi tegak tidaknya disiplin kerja dalam suatu instansi pemerintah. Menurut **Syadan (2000:202)**, faktor tersebut antara lain :

- a) Besar kecilnya pemberian kompensasi
- b) Ada tidaknya keteladanan dari pimpinan
- c) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
- d) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
- e) Ada tidaknya pengawasan pimpinan
- f) Ada tidaknya perhatian pada pegawai
- g) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

8. Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja

Mangkunegara (2017:131) mengemukakan pelaksanaan sanksi terhadap pelanggar disiplin dengan memberikan peringatan, harus segera, konsisten, dan impersonal.

- a. Pemberian Peringatan
Pegawai yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga. Tujuan pemberian peringatan adalah agar pegawai yang bersangkutan menyadari pelanggaran yang telah dilakukannya. Di samping itu pula surat peringatan tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan penilaian kondite pegawai.
- b. Pemberian Sanksi Harus Segera
Pegawai yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku. Tujuannya, agar pegawai yang bersangkutan memahami sanksi

pelanggaran yang berlaku di perusahaan. Kelalaian pemberian sanksi akan memperlemah disiplin yang ada. Di samping itu, memberi peluang pelanggar untuk mengabaikan disiplin perusahaan.

c. Pemberian Sanksi Harus Konsisten

Pemberian sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin harus konsisten. Hal ini bertujuan agar pegawai sadar dan menghargai peraturan-peraturan yang berlaku pada perusahaan. Ketidakconsistenan pemberian sanksi dapat mengakibatkan pegawai merasakan adanya diskriminasi pegawai, ringannya sanksi, dan pengabaian disiplin.

d. Pemberian Sanksi Harus Impersonal

Pemberian sanksi pelanggaran disiplin harus tidak membedakan pegawai, tua muda, pria-wanita tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuannya agar pegawai menyadari bahwa disiplin kerja berlaku untuk semua pegawai dengan sanksi pelanggaran yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.

9. Teknik-Teknik Pelaksanaan Disiplin Kerja

Beberapa teknik dalam melaksanakan disiplin kerja adalah teknik pertimbangan sedini mungkin, teknik mendisiplinkan diri, teknik kesediaan penyelia berdisiplin, teknik menegur pegawai primadona, teknik menimbulkan kesadaran diri, dan teknik *sandwich*.

Mangkunegara (2017:134) mengemukakan teknik-teknik tersebut sebagai berikut:

a) Teknik Disiplin Pertimbangan Sedini Mungkin

Mungkin manajer jarang bisa memberi alasan bahwa kegagalan dalam menyelesaikan suatu proyek atau pekerjaan disebabkan oleh bawahan yang gagal dalam tugas mereka. Tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan jauh lebih banyak terletak pada manajer dibandingkan pada mereka yang dimanajementi. Pelatihan yang kurang sempurna atau tidak ada pelatihan sama sekali, tingkah laku yang tidak pantas, kebiasaan kerja yang kurang baik, atau kesalahan-kesalahan lain dari bawahan hendaknya pertama-tama diatasi dengan usaha penuh pengertian guna memperbaikinya.

Tindakan perbaikan sedini mungkin dari pihak manajer mengurangi perlunya tindakan disipliner di masa mendatang.

Oleh karena itu, prestasi kerja setiap karyawan baru, termasuk bawahan yang lebih tua, lebih berpengalaman, tetapi baru saja dipindahkan, harus diamati dengan saksama, ditinjau kembali, dan ditimbang selama 90 sampai 180 hari sejak pertama kali mereka mulai bekerja.

b) Teknik Disiplin Pencegahan yang Efektif

Perusahaan dan perseroan besar memelihara disiplin taat asas dengan menstandarisasikan kaidah-kaidah dan tingkah laku dasar dan memaklulkannya bagi para karyawan dan penyelia mereka. Di samping itu, mereka mengadakan program-program pelatihan khusus di setiap tingkat manajemen.

Kursus-kursus ini dipimpin oleh anggota-anggota manajemen menengah yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman di lapangan. Tujuan konferensi-konferensi kelompok ialah untuk meningkatkan keakraban para manajer dengan kebijakan sekarang dan untuk bertukar pikiran mengenai bagaimana menggunakan disiplin kolektif secara efektif, bukan disiplin dengan hukuman.

Organisasi-organisasi ini tidak menetapkan kaidah-kaidah yang ketat, tetapi menggariskan parameter-parameter yang mana orang harus beroperasi di dalamnya. Akhirnya, sangat ditekankan disiplin pencegahan, bukan disiplin dengan hukuman.

Ada teknik-teknik lain yang dapat digunakan manajer yang efektif dalam bidang disiplin pencegahan ini. Misalnya dengan mengadakan hubungan kerja yang erat dengan setiap bawahan, manajer dapat memberikan pujian tentang pekerjaan yang dilaksanakan dengan baik.

c) Teknik Disiplin dengan Mendisiplinkan Diri

Disiplin diri membedakan manajer yang dewasa dan efektif dengan manajer yang belum dewasa dan masih harus berjuang. Disiplin diri ialah usaha seseorang untuk mengendalikan reaksi mereka terhadap keadaan yang tidak mereka senangi, dan usaha seseorang untuk mengatasi ketidaksenangan itu.

Berikut ini adalah beberapa cara untuk mengubah diri:

1. Percayalah bahwa anda dapat menghilangkan kebiasaan lama dan membentuk kebiasaan baru yang lebih konstruktif.
2. Pastikan bahwa anda memang benar-benar ingin berubah. Untuk itu, anda harus mengatakan pada diri anda bahwa perubahan kebiasaan adalah penting bagi anda.
3. Tentukan pengorbanan apa saja yang harus anda berikan untuk mencapai tujuan anda. Apakah

pengorbanan itu sepadan nilainya dengan tujuan yang hendak anda capai?

4. Tentukan pengorbanan itu sepadan nilainya dengan tujuan anda. Apakah pengorbanan itu sepadan nilainya dengan tujuan yang hendak anda capai?
5. Berubahlah sedikit demi sedikit dan majulah berdasarkan keberhasilan yang telah anda capai. Setiap kali anda berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan itu, satu langkah lebih dekat bagi anda untuk mencapainya.

d) Teknik Disiplin Inventori Penyelia

Inventori penyeliaan terhadap disiplin memberikan pengetahuan pada seorang manajer tentang kesadaran dan pemahaman manajer atau penyelia 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.

Setelah seorang manajer melengkapi dengan informasi itu, ia dapat memberikan latihan tambahan dan penyuluhan di tempat kerja pada bawahannya.

Harus diakui bahwa sulit untuk mengukur perubahan perilaku dari setiap manajer dan penyelia. Tetapi orang sepakat bahwa harus terjadi perubahan dalam pekerjaan. Sebagai teknik yang efektif “Sediaan Penyeliaan terhadap Disiplin” ini bisa mengurangi jumlah keluhan dalam organisasi. Ini disebabkan teknik itu mengembangkan suatu ancaman kelompok terhadap disiplin di antara para penyelia lini pertama dan para manajer menengah. Sangatlah penting bahwa ada tali pengikat yang mempersatukan sikap, falsafah, dan pelaksanaan disiplin dalam suatu organisasi.

e) Teknik Disiplin Menegur Pegawai “Primadona”

Meskipun jarang sekali terjadi, kadang-kadang seorang manajer harus menegur seorang pekerja yang menonjol, sekali lagi harus ditemukan sebab-sebab mengapa ia menunjukkan perilaku demikian. Jika orang itu mengira bahwa ia sangat diperlukan, lebih pandai dari anda, atau dapat bekerja lebih baik daripada anda, disarankan sungguh-sungguh bersamanya.

f) Teknik Disiplin Menimbulkan Kesadaran Diri

Suatu teguran lunak dapat diberikan secara halus melalui pertanyaan tertentu pada bawahan yang jawabannya merupakan teguran otomatis bagi dirinya sendiri. Andaikan salah seorang dari bawahan anda telah bekerja selama kira-kira satu jam untuk menyelesaikan suatu tugas yang sama

sekali tidak perlu dan hanya membuang-buang waktu dan ia sendiri tahu bahwa pekerjaannya tidak ada gunanya. Dengan hanya minta pendapat tentang perlu tidaknya menjalankan tugas tersebut pada bawahan anda itu, anda menghindari penghinaan terhadap orang lain. Keberhasilan teknik ini bergantung pada bentuk pertanyaan anda.

g) Teknik “Sandwich”

Teknik ini digunakan dengan mahir oleh sejumlah besar manajer dalam menghadapi bawahan mereka. Pada dasarnya, teknik ini terdiri dari teguran lisan secara langsung, diikuti oleh ucapan syukur, dan diakhiri dengan peringatan yang lunak. Sebenarnya manajer itu menyelipkan (seperti *sandwich*) ucapan syukur dan persetujuannya di antara dua teguran yang semuanya dilakukan pada saat itu juga.

F. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Kualitas secara umum merupakan tingkat baik buruknya atau tarap atau derajat sesuatu, adapun pengertian Kualitas menurut **Sedarmayanti (2009:243)** yaitu:

“Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”.

Jadi pelayanan yang baik itu memberikan kualitas yang dibutuhkan masyarakat dalam berbagai bidang untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut **Ibrahim (2008:155)** Kualitas Pelayanan adalah:

“suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya

ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

2. Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan.

Menurut **Moenir (2008:26)** di kutip dalam buku **Manajemen Pelayanan:**

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

Pandangan diatas menggambarkan apabila kegiatan yang dilakukan sesuai dengan landasan faktor materil melalui berbagai sistem dan usaha untuk memenuhi kepentingan banyak orang sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Menurut **Ratminko dan Atik Pelayanan Publik**, ada beberapa indikator sekaligus prinsip-prinsip dalam Pelayanan Publik yakni:

- a. Kesederhanaan
Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat,

- tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan
Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 1. Prosedur atau tata cara pelayanan.
 2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 4. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Kepastian waktu
Kepastian waktu yaitu pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi
Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan baik, benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan
Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung Jawab
Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaa sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan akses
Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kenyamanan
Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
 - j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik.

Variabel dimaksud (**Lijan poltak S 2017:8**) adalah :

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.

Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka (**Lijan poltak S 2017:8**).

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer

dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (**Lijan Poltak Sinambela, 2006:8**)

3. Tujuan Pelayanan

Pada penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi yang hal ini dilakukan oleh pemerintah desa memiliki ukuran keberhasilan yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan itu sendiri ini berdasarkan pengertian oleh **Moenir (2008:26)** di kutip dalam buku **Manajemen Pelayanan**.

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

Berdasarkan penjelasan tokoh-tokoh diatas bahwa kualitas pelayanan dan pelayanan publik memiliki persamaan dalam penilaiannya yaitu oleh pengguna itu sendiri yaitu masyarakat. Oleh karena itu tujuan dari kualitas pelayanan yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh kantor desa kepada masyarakat berdasarkan penjelasan tokoh **Lukman (2001:10)** dan **Moenir (2008:26)**, peneliti memahami kualitas pelayanan memiliki tujuan untuk menjamin pelayanan memiliki hal 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 bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik.
- 2.** Memberikan Efisien adalah persyaratan pelayanan publik 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.

4. Alat ukur Kualitas Pelayanan

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

1. **Tangible** (terlihat/berwujud)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. **Reliability** (kehandalan)
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. **Responsiveness** (responsive)
Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. **Assurance** (Jaminan)
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. **Empati**
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan penelitian ini yang mempunyai judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung, dalam mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian ini diperlukan dasar pemikiran, tolak ukur, atau landasan dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta observasi ataupun telah kepustakaan. Peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang obyektif.

A. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin Kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manager 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.

Disiplin kerja menurut Rivai (2005:444) adalah :

“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 menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dengan adanya disiplin kerja pada setiap karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut, akan menjadikan perusahaan menjadi maju karena setiap karyawan yang disiplin dalam melakukan pekerjaan dapat menaati peraturan dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada di dalam perusahaan tersebut walaupun tidak secara keseluruhan menghasilkan pekerjaan yang sempurna. Tetapi dalam jangka waktu tertentu karyawan akan melaksanakan pekerjaannya menjadi lebih baik.

Menurut Rivai (2005:444) pada dasarnya indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja seorang pegawai, di antaranya :

1. Kehadiran

Kehadiran menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja. Bentuk kedisiplinan dari kehadiran dalam organisasi dapat diukur melalui ketepatan waktu

hadir, pemanfaatan waktu istirahat dengan tepat, tidak mengulur-ulur waktu dan jumlah absen dalam waktu tertentu.

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. Sikap kedisiplinan dari ketaatan pada peraturan kerja dalam organisasi diukur melalui sikap taat pada peraturan kerja di proyek, sikap taat pada prosedur kerja yang berlaku dan sikap menerima hukuman/sanksi bila melanggar aturan.

3. Ketaatan pada standar kerja

Ketaatan pada standar kerja yang dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanatkan kepadanya. Sikap kedisiplinan dari ketaatan pada standar kerja dalam organisasi diukur melalui sikap taat pada aturan jam kerja proyek, ketaatan pada perintah atasan, ketaatan pada arahan pimpinan, dan ketaatan pada aturan standar keamanan.

4. Tingkat kewaspadaan tinggi

Karyawan yang memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan teliti dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien. Sikap kedisiplinan dan tingkat kewaspadaan tinggi dalam organisasi diukur melalui sikap hati-hati dalam bekerja, sikap fokus dan teliti dalam bekerja, sikap penuh perhitungan dalam bekerja, dan penggunaan waktu kerja yang efektif dan efisien.

5. Bekerja etis

Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas dan hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan. Sikap kedisiplinan dari bekerja etis dalam organisasi diukur melalui sikap taat pada etika kerja, sikap etis dalam hubungan dengan sesama rekan kerja, sikap menghargai keberadaan pimpinan di proyek, serta sikap dan perilaku sopan pada setiap orang di proyek.

Kualitas Pelayanan menurut **Ibrahim (2008:55)** adalah :

“kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat

disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

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

1. **Tangible (terlihat/berwujud)**
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. **Reliability (kehandalan)**
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. **Responsiveness (responsive)**
Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. **Assurance (Jaminan)**
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. **Empati**
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2.2 Hipotesis

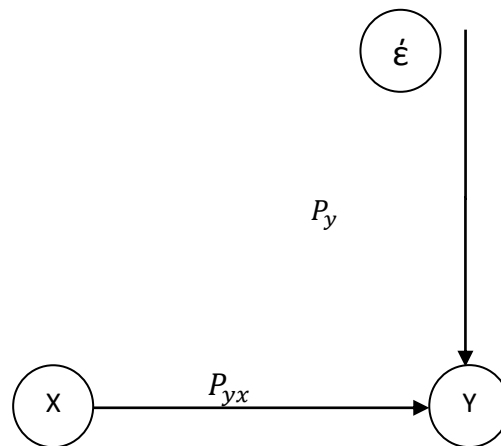
Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka pemikiran yang telah ditetapkan maka peneliti mengemukakan ada pengaruh “**Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP**”.

Hipotesis statistik :

- a. $H_0 : \rho_s = 0$, artinya disiplin kerja : kualitas pelayanan e-ktp = 0, Tidak ada perbedaan Penilaian Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan E-KTP di

Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung, yang artinya tidak ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.

- b. $H_1 : \rho_s \neq 0$, artinya disiplin kerja : kualitas pelayanan e-ktp $\neq 0$, Ada perbedaan penilaian Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung, yang artinya ada pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.
- c. Berikut ini uraian paradigma penelitiannya :



Gambar 2.1 Paradigma Pengaruh

Keterangan gambar :

X = Disiplin Kerja

Y = Kualitas Pelayanan e-ktp

ϵ = Variabel lain diluar dari variabel disiplin kerja yang tidak diukur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan e-ktp.