**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian pustaka**

Kajian pustaka adalah kegiatan yang meliputi mencari, membaca, dan menelaah lapora-laporan penelitian dan bahan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Kajian pustaka dalam suatu penelitian ilmiah merupakan salah satu bagian penting dari keseluruhan langkah-langkah metode penelitian.

**2.1.1 Pengertian Administrasi**

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Menurut The Liang Gie (1999: 14) administrasi yaitu, “**Segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.”**

Masih dari sumber yang sama, definisi administrasi menurut Luther Gullick yaitu *“Administrstion has to do with getting things done, with the accomplishment of defenid objectives*.”Jadi menurut Gullick, administrasi berkenaan dengan penyelesaian haal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Sementara itu, menurut Nawawi (1999: 1), administrasi adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan” . Menurut Siagian (2002: 2) administrasi adalah: **“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.”**

Selain itu masih dari sumber yang sama Siagian (2002:3) beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 orang atau lebih
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpianan, dan pengawasan
5. Adanya tujuan.

Administrasi muncul dan berkembang akibat adanya kebutuhan manusia untuk bekerjasama guna mencapai tujuan yang tidak dapat dihasilkan secara perorangan. Hal ini berkaitan dengan sifat manusia sehingga dengan keterbatasan mendorong manusia untuk bekerja sama demi mencapai tujuan yang diinginkan. Administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu Administrasi dalam arti sempit dan Administrasi dalam arti luas**.**

1. **Administrasi dalam arti sempit** yang dikemukakan oleh **Handayaningrat** dalam bukunya **Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen “ ( 1985 :2 )** yaitu dari kata **Administrative ( Bahasa Belanda )**, Yang meliputi kegiatan : catat mencatat, surat menyurat, pembukukan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan ***( clerical work )***. Jadi tata usaha adalah sebagian kecil kegiatan dari pada Administrasi.
2. **Administrasi dalam arti luas** dari kata administration ( bahasa inggris ) yang kemudian di kemukakan menurut para ahli yaitu,

**Gie** pada bukunya **pengantar administrasi perkantoran modern ( 2002:13 )** memberikan definisi**“ Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasamanya untuk mencapai tujuan tersebut.”**

**Tead** yang dikutip **silalahi** pada bukunya studi tentang **ilmu administrasi ( 2002:9)** memberikan definisi yaitu,**“ Administrasi adalah meliputi kegiatan - kegiatan individu – individu ( eksekutif ) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur , memajukan, dan menyediakan fasiliitas usaha kerjasama sekelompok individu-individu untuk merealisasikantujuan yang ditentukan.”**

Berdasarkan definisi yang dikemukakan diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa administrasi milik semua kalangan dikarenakan administrasi itu sendiri bagian dari kehidupan manusia. Administrasi adalah proses kegiatan kerjasama sekelompok orang dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama secara efisien dan efektif.

**2.1.2 Pengertian Administrasi Publik**

Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut **Atmosudirjo** yang dikutip **syafiie** dalam buku **Ilmu Administrasi Publik ( 2006:24)**, sebagai berikut **“ Administrasi public adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar terapainya tujuan tujuan yang bersifat kenegaraan.”**

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa administrasi publik dapat dikatakan sebagai kegiatan organisasi yang mengurus urusan yang bersifat kenegaraan untuk guna untuk mencapai tujuan tujuan Negara.

Menurut **Gordon** yang di kutip **Syafiie** dalam buku **Ilmu Administrasi Publik ( 2006:25)**, Sebagai berikut, **“ Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang di lakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hokum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badal legislative, eksekutif serta pengadilan.”**

Peneliti mengambil kesimpulan objek disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik sehingga utamanya yang dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif , eksekutif serta pengadilan.

Menurut **Gerald E.Caiden** **(1928)** dalam bukunya **Public Administration** memberikan patokan bahwa untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut termasuk pemerintah, adalah melihat tiga hal yaitu organisasinya dibentuk dengan peraturan pemerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayanya dari uang rakyat.

Ruang lingkup administrasi publik sangatlah luas, Sebegitu luasnya ruang lingkup ilmu administrasi publik, sehingga dapat pula mencakup ilmu-ilmu social lain terutama yang memiliki objek material negara, yaitu nama lain Ilmu Pemerintah, Ilmu Politik, Hukum Tata Negara, dan Ilmu Negara Sendiri, Serta Ilmu Filsafat yang menjadi sumber keilmuan. Dengan demikian ruang lingkup Ilmu Administrasi publik dapat diuraikan dalam beberapa bidang sebagai berikut, yaitu:

1. Bidang hubungan, pariwisata dan gejala pemerintah yang banyak ditulis para pakar pemerintah,
2. Bidang kekuasaan yang banyak ditulis oleh para pakar Ilmu Politik,
3. Bidang peraturan perundang-undangan yang banyak ditulis para pakar Ilmu hukum tata Negara,
4. Bidang kenegaraan yang banyak ditulis oleh para pakar Ilmu Negara,
5. Bidang pemikiran hakiki yang banyak ditulis oleh para pakar Ilmu Filsafat,
6. Bidang ketatalaksanaan yang banyak ditulis para pakar Ilmu Administrasi Publik.
   * 1. **Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-normal sosial yang berlaku. Menegakkan disiplin kerja sangat penting bagi perusahaan. Adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja perusahaan, sehingga memperoleh hasil yang optimal.

Sedangkan bagi karyawan, disiplin kerja memberikan dampak suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat dalam melaksanakan pekerjaannya. Berikut definisi dan pengertian disiplin kerja dari beberapa sumber buku:

Menurut **Sastrohadiwiryo (2003)** dalam buku disiplin kerja yaitu bahwa disiplin kerja adalah **“suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sangsi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya”**.

Menurut **Rivai (2011)** disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan.

Menurut **Hasibuan (2002)**, dalam buku **Disiplin Kerja** adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, kesediaan adalah suatu sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak.

Menurut **Sutrisno (2009)**, dalam buku **Disiplin Kerja** adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis.

* + 1. **Jenis Jenis Disiplin Kerja**

Menurut **Hasibuan (2011 : 208)**, terdapat dua tipe dari disiplin kerja yang antara lain :

1. **Disiplin Preventif**

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman peraturan - peraturan kerja, aturan- aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakan pegawai disiplin diri dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan - peraturan perusahaan.Pemimpin perusahaan mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin perventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan - peraturan yang ada dalam organisasi.Disiplin perventif 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 menegakan disiplin kerja.

1. **Disiplin Korektif**

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakan 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.

**2.1.5 Pendekatan Disiplin Kerja**

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

1. **Pendekatan disiplin modern**

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

1. Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik,
2. Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukuman yang berlaku,
3. Keputusan-keputusan yang semuanya terhadap kesalahan atau prasangka harus di perbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan faktafaktanya,
4. Melakukan protes terhadap keputusan yang berat setelah pihak terhadap kasus disiplin.
5. **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 ditetapkan,
2. Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus sesuai dengan tingkatt pelanggarannya,
3. Pengaruh hukuman untuk memberi pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya,
4. Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras,
5. Pemberian hukuman kepada pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat.
6. **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 pembentukan prilaku,
3. Disiplin diajukan untuk perubahan prilaku yang lebih baik,
4. Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

### Aspek dan Indikator Disiplin Kerja

Menurut **Robinns (2005)**, terdapat tiga aspek disiplin kerja, yaitu:

1. **Disiplin Waktu**

Disiplin waktu di sini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

1. **Disiplin Peraturan**

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan di sini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.

1. **Disiplin Tanggung Jawab**

Salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik - baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

Sedangkan menurut **Sutrisno (2009)**, terdapat empat indikator disiplin kerja, yaitu:

1. Taat terhadap aturan waktu. Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
2. Taat terhadap peraturan perusahaan. Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan. Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan. Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

**Menurut Alfred R. Lateiner dalam Edy Suwardi (1983 : 72)**, umumnya disiplin kerja pegawai dapat diukur dari :

1. Para pegawai datang ke kantor dengan tertib, tepat waktu dan teratur. Dengan datang ke kantor secara tertib, tepat waktu dan teratur maka disiplin kerja dapat dikatakan baik.
2. Berpakaian rapi di tempat kerja. Berpakaian rapi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai, karena dengan berpakaian rapi suasana kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi.
3. Menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati. Sikap hati-hati dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik karena apabila dalam menggunakan perlengkapan kantor tidak secara hati-hati, maka akan terjadi kerusakan yang mengakibatkan kerugian.
4. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh organisasi. Dengan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh organisasi maka dapat menunjukkan bahwa pegawai memiliki disiplin kerja yang baik, juga menunjukkan kepatuhan pegawai terhadap organisasi.
5. Memiliki tanggung jawab. Tanggung jawab sangat berpengaruh terhadap disiplin kerja, dengan adanya tanggung jawab terhadap tugasnya maka menunjukkan disiplin kerja pegawai tinggi.

Moenir (2003) menyebutkan bahwa "Disiplin kerja ditujukan terhadap aturan yang menyangkut disiplin waktu dan disiplin terhadap perbuatan dan tingkah laku sesuai dengan tata kerja”. Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan dan mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini disebabkan hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi. Dalam disiplin ada tiga aspek, dimana ketiga hal tersebut sebagai berikut:

1. Disiplin waktu Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dikontrol dan dilihat baik oleh manjemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Misalnya mengenal disiplin terhadap jam kerja, absensi, dan apel.
2. Disiplin kerja/pelaksanaan tugas Isi dalam pekerjaan terdiri dari metode pengadaan, prosedur kerja, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan, dan mutu yang telah dibakukan. Keempat hal tersebut adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat.
3. Disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku Artinya keharusan seseorang untuk mengikuti dengan ketat perbuatan atau langkah tertentu agar mencapai sesuatu sesuai dengan dengan standar. Dalam hal ini adalah pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dalam arti dapat sesuai dengan ketepatan dengan penyelesaian pekerjaan mengikuti tata cara kerja yang berlaku dan sebagainya.

Pengertian pelayanan publik secara lengkap menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebuuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut **A.S. Moenir (2003)**, unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil Terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**Bambang Istianto (2011:121)** berpendapat bahwa kualitas pelayanan berfokus pada lima bidang berikut :

1. Fokus pada pelanggan (*customer focus*), identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan/atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu, organisasi wajib menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar win-win situation.
2. Keterlibatan total *(total involvement*), keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya. Manajemen juga harus mendelegasikan tanggungjawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja kepada mereka yang secara actual melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Manajemen juga dituntut untuk memberdayakan para karyawannya. Untuk itu perlu diciptakan iklim yang kondusif dan mendukung tim kerja multidisipliner dan lintas fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem dan lingkungan perusahaan.
3. Pengukuran, dalam hal ini,kebutuhan pokonya adalah menyusun ukuranukuran dasar baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsure-unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas : menyusun ukuran proses dan hasil,mengidenntifikasi output dari prosesproses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan, mengkoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.
4. Dukungan sistematis, manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara :
   1. Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal
   2. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada,
5. Perbaikan berkesinambungan, setiap orang bertanggungjawab untuk :
6. Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses
7. Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
8. Melakukan perbaikan incremental
9. Mengurangi waktu siklus
10. Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir

Disiplin Kerja (X) sebagai variabel bebas. Menurut **Bejo Siswanto** **(2014:599)** Disiplin Kerja dapat dilihat dari :

1. Disiplin waktu,
2. Disiplin kerja/pelaksanaan tugas,
3. Disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku.

Sedangkan kualitas pelayanan publik (Y) sebagai variabel terikat. Menurut **Parasuraman et al (1998:69)** perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu :

1. *tangible,* atau bukti fisik

kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkunagan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan,

1. *reliability*, atau kehandalan

kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya,

1. *responsiveness,* atau tanggapan

suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas,.

1. *assurance*, atau jaminan dan kepastian

pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai dengan menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan .terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi , kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, .

1. *empathy*

memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan maka dapat diketahui bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public.

**Disiplin Kerja (X) Menurut Moenir (2000:94)**

Menurut **Moenir (2000:94)** menyebutkan bahwa "Disiplin kerja” ditujukan terhadap aturan yang menyangkut disiplin waktu dan disiplin terhadap perbuatan dan tingkah laku sesuai dengan tata kerja.

Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi

atau perusahaan dan mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini

disebabkan hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi

tinggi. Dalam disiplin ada tiga aspek, dimana ketiga hal tersebut sebagai berikut:

1. Disiplin waktu

Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dikontrol dan dilihat baik oleh manjemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Misalnya mengenal disiplin terhadap jam kerja, absensi, dan apel.

1. Disiplin kerja/pelaksanaan tugas

Dalam pekerjaan terdiri dari metode pengedaan, prosedur kerja, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan, dan mutu yang telah dibakukan. Keempat hal tersebut adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat.

1. Disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku

Artinya keharusan seseoran- untuk mengikuti dengan ketat perbuatan atau langkah tertentu agar mencapai sesuatu sesuai dengan dengan standar. Dalam hal ini adalah pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dalam arti dapat sesuai dengan ketepatan dengan penyelesaian pekerjaan mengikuti tata cara kerja yang berlaku dan sebagainya

**Kualitas Pelayanan Publik Menurut Parasuraman**

Menurut **Parasuraman** menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam adminitrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sector public) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum.

Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada bebrapa pemenuhan kebutuhan dasar. Peningkatan kualitas pelayanan menurut **Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990)**, dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam **Pasolong (2007)** meliputi lima dimensi pokok yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

* 1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
   1. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
7. Kecermatan petugas dalam melayani
8. Memiliki standar pelayanan yang jelas
9. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
10. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
    1. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
11. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
12. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
13. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
14. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
15. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
16. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
    1. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
17. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
18. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
19. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
20. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
    1. *Emphaty (*Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
21. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
22. Petugas melayani dengan sikap ramah
23. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
24. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
25. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
    1. **Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dibangun berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan diatas. Peneliti tertarik untuk menjadikan Disiplin Kerja menjadi variabel bebas yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. Menurut **Sastrohadiwiryo (2010:207)** secara khusus tujuan disiplin kerja para pegawai, antara lain :

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan 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 kepadanya.
3. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
4. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan normanorma yang berlaku pada organisasi.
5. Pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang

Menurut **Alfred R. Lateiner** dalam **Edy Suwardi (1983 : 72**), umumnya disiplin kerja pegawai dapat diukur dari :

1. Para pegawai datang ke kantor dengan tertib, tepat waktu dan teratur. Dengan datang ke kantor secara tertib, tepat waktu dan teratur maka disiplin kerja dapat dikatakan baik.
2. Berpakaian rapi di tempat kerja. Berpakaian rapi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai, karena dengan berpakaian rapi suasana kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi.
3. Menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati. Sikap hati-hati dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik karena apabila dalam menggunakan perlengkapan kantor tidak secara hati-hati, maka akan terjadi kerusakan yang mengakibatkan kerugian.
4. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh organisasi. Dengan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh organisasi maka dapat menunjukkan bahwa pegawai memiliki disiplin kerja yang baik, juga menunjukkan kepatuhan pegawai terhadap organisasi.
5. Memiliki tanggung jawab. Tanggung jawab sangat berpengaruh terhadap disiplin kerja, dengan adanya tanggung jawab terhadap tugasnya maka menunjukkan disiplin kerja pegawai tinggi.

**Moenir (2000:94)** menyebutkan bahwa "Disiplin kerja” ditujukan terhadap aturan yang menyangkut disiplin waktu dan disiplin terhadap perbuatan dan tingkah laku sesuai dengan tata kerja”.

Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan dan mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini disebabkan hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi. Dalam disiplin ada tiga aspek, dimana ketiga hal tersebut sebagai berikut:

1. Disiplin waktu Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dikontrol dan dilihat baik oleh manjemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Misalnya mengenal disiplin terhadap jam kerja, absensi, dan apel.
2. Disiplin kerja/pelaksanaan tugas Isi dalam pekerjaan terdiri dari metode pengadaan, prosedur kerja, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan, dan mutu yang telah dibakukan. Keempat hal tersebut adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat.
3. Disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku Artinya keharusan seseorang untuk mengikuti dengan ketat perbuatan atau langkah tertentu agar mencapai sesuatu sesuai dengan dengan standar. Dalam hal ini adalah pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dalam arti dapat sesuai dengan ketepatan dengan penyelesaian pekerjaan mengikuti tata cara kerja yang berlaku dan sebagainya.

Pengertian pelayanan publik secara lengkap menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebuuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut **A.S. Moenir** **(2000:96)** unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil Terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian **Lijan Poltak Sinambela (2006)** mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**Bambang Istianto (2011:121)** berpendapat bahwa kualitas pelayanan berfokus pada lima bidang berikut :

1. Fokus pada pelanggan (*customer focus)*, identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan/atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu, organisasi wajib menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar win-win situation.
2. Keterlibatan total *(total involvement),* keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya. Manajemen juga harus mendelegasikan tanggungjawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja kepada mereka yang secara actual melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Manajemen juga dituntut untuk memberdayakan para karyawannya. Untuk itu perlu diciptakan iklim yang kondusif dan mendukung tim kerja multidisipliner dan lintas fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem dan lingkungan perusahaan.
3. Pengukuran, dalam hal ini,kebutuhan pokonya adalah menyusun ukuranukuran dasar baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsure-unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas : menyusun ukuran proses dan hasil,mengidenntifikasi output dari prosesproses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan, mengkoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.
4. Dukungan sistematis, manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara :
   1. Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal
   2. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada,
5. Perbaikan berkesinambungan, setiap orang bertanggungjawab untuk :
   1. Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses
   2. Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
   3. Melakukan perbaikan incremental
   4. Mengurangi waktu siklus
   5. Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir

Disiplin Kerja (X) sebagai variabel bebas. Menurut **Bejo Siswanto (2014** ) Disiplin Kerja dapat dilihat dari :

1. Disiplin waktu,
2. Disiplin kerja/pelaksanaan tugas,
3. isiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku.

Sedangkan kualitas pelayanan publik (Y) sebagai variabel terikat. Menurut **Zeithaml et.al (2011:46)** perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu :

1. *tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkunagan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan,
2. *reliability,* atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya,
3. *responsiveness,* atau tanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas,.
4. *assurance,* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai dengan menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan .terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi , kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, .
5. *empathy,* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan maka dapat diketahui bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public.

Disiplin Kerja (X) Menurut Moenir (2000:94)

a. Disiplin waktu

b. Disiplin kerja/pelaksanaan tugas

c. Disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku

Kualitas Pelayanan Publik (Y) MenurutZeithaml et.al (2011:46)

1. *Tangible*

*2. Reliability*

*3. Responsiveness*

*4. Assurance*

*5. Empathy*

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

**Suryani et al (2013)** berdasarkan hasil penelitiannya : “Kinerja pelayanan kesehatan yang baik dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik, dapat mempengaruhi kinerja pelayanan di kecamatan.”

* 1. **Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara suatu penelitian yang mana kebenarannya perlu untuk diuji dan dibuktikan melalui penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Berdasarkan pengertian tersebut.

Disiplin merupakan suatu kewajiban yang secara sadar dimiliki oleh seseorang atau organisasi serta kesediaan seseorang atau organisasi untuk melaksanakan tugas dengan baik, tepat waktu seperti, mematuhi semua aturan yang ditetapkan, serta tidak melanggar norma-norma sosial yang berlaku. Berdasarkan pengertian disiplin ini, maka salah satu indikator yang umum digunakan untuk menilai disiplin kerja pegawai adalah ketidakhadiran (absensi) kerja yang diberlakukan dimana tempat pegawai tersebut bekerja.

Sementara itu pengertian dari pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang masyarakat baik berupa barang atau jasa yang sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Sehingga terbentuklah suatu hubungan yang sangat erat antara disiplin pegawai akan kualitas pelayanan publik, dimana apabila seorang pegawai memiliki disiplin kerja yang tinggi maka pegawai akan berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat. Dengan kata lain, Terciptanya disiplin kerja pegawai diharapkan terciptanya pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan publik.

Penulis mengetengahkan suatu hipotesis yang dilandaskan pada teori yang relevan, yaitu dengan disiplin kerja maka diharapkan peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Keramatmulya Kuningan. Adapun hipotesisnya adalah :

Hipotesa Sementara (hs) yaitu terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik.