

**DISIPLIN APARAT KELURAHAN TERHADAP PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI KELURAHAN MAHARATU KECAMATAN
MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU**

**YUANDA HANDAYANI
H. M. RAZIF**

Email: Yuandamanis@yahoo.com
Cp. 08122899953

Abstract

National development in this life can not be separated from the high-ranking State and all the people of Indonesia. The goal itself is to create a fair msyarakat nd prosperous. The community here is a key player in the development and the government is obliged to advise and guide you and create an atmosphere of support.

Success here can not be separated from the role and functions of government organizations carry out tasks such as government officials that no other country is a civil servant who served as the organizer of a service public. But now the public service itself was in poor condition.

Here is a form of public service institutions that govern society needs all kinds of people and inside there are various types of services such as services in the sub-district office Maharatu Marpoyan pekanbaru peaceful city. District office is an office that can be said is very close to that name took care services, especially services that exist in the community in which there are employees who work in accordance with the rules made or set. But the fact is it's own employees here who have violated the rules that have been set for them. Employees should handle all the constraints or all of the complaints in the community but the opposite happened actually felt less satisfied with the service provided employees.

This is not due because the population is much that is not in accordance with the number of employees who work in the village. On the other hand, if viewed from the services available at this office as very much. Judging from the number of people who were there amounted to as much as 82 KK RT and RW as many as 20 families. The number of officials who worked in the office about 10 orag and existing services dikelurahan there seanyak 15 services (excluding of course given the other agencies).

Here researchers took *engineering* emeration full sample is to retrieve all officials working in the urban villages Maharatu and accidental sampling technique that people who had no business coming office to sub-district.

So in this study sample was all officials working in the urban village district Maharatu Marpoyan Peace Pekanbaru which are numbered 10 people. And to complete the validity of the data, the authors also conducted observations and interviews with several people.

Keywords: Discipline, Service and Ethos

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang ada di kehidupan ini tidak lepas dari petinggi-petinggi Negara dan segenap rakyat Indonesia. Tujuannya sendiri adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Masyarakat disini merupakan pelaku utama dalam pembangunan dan pemerintah yang berkewajiban untuk mengarahkan dan membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang.

Keberhasilan disini tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah seperti aparatur Negara yang tidak lain adalah pegawai negeri sipil yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tetapi sekarang ini pelayanan publik itu sendiri berada dalam kondisi yang memprihatinkan. Hal ini disebabkan karena ketidakdisiplinan untuk menanggapi terjadi tantangan global yang dimana harapan masyarakat itu semakin banyak. Kondisi ini terus menerus terjadi yang menyebabkan pergeseran nilai yang membuat kepercayaan masyarakat itu berkurang dan pembangunan dan pembangunan nasional itu jadi terhambat.

Pelayanan publik disini adalah berupa lembaga masyarakat yang mengatur segala jenis keperluan masyarakat dan didalamnya terdapat berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan yang ada di kantor kelurahan Maharatu kecamatan Marpoyan damai kota pekanbaru. Kantor kelurahan merupakan kantor yang sangat yang boleh dikatakan dekat sekali dengan yang namanya mengurus pelayanan terutama pelayanan yang ada di masyarakat yang didalamnya terdapat pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang dibuat atau ditetapkan. Tetapi kenyataannya disini pegawai itu sendiri yang telah melanggar aturan yang telah ditetapkan untuk mereka. Seharusnya pegawai menangani semua kendala atau semua keluhan yang ada di masyarakat tetapi malah sebaliknya yang terjadi masyarakat malah merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan pegawai.

Hal ini tidak lain disebabkan karena jumlah penduduk yang banyak yang tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang bekerja di kelurahan tersebut. Di sisi lain jika dilihat dari pelayanan yang ada di kantor ini tergolong sangat banyak. Dilihat dari jumlah penduduk yang ada disana berjumlah RT sebanyak 82 KK dan RW sebanyak 20 KK. Jumlah aparatnya yang bekerja di kantor tersebut berjumlah 10 orang serta pelayanan yang ada di kelurahan ini ada sebanyak 15 pelayanan (belum termasuk dari program yang diberikan pihak instansi lain).

Semua ini membuat pelayanan yang ada di kantor kelurahan ini menjadi sangat lambat dan yang dilayani pun masyarakatnya sangat banyak sehingga terjadi banyak keluhan yang ada di dalam masyarakat. Ini yang membuat saya tertarik mengambil penelitian dengan judul **Disiplin aparat kelurahan terhadap pelayanan masyarakat kelurahan Maharatu kecamatan Marpoyan Damai kota Pekanbaru.**

Rumusan masalah :

1. Apa harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat kelurahan Maharatu ?
2. Faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya pelayanan yang diberikan aparat kelurahan Maharatu kepada masyarakat ?

Metode penelitian

Lokasi penelitian : penelitian dilakukan di kantor kelurahan Maharatu kecamatan Marpoyan Damai kota Pekanbaru.

Teknik pengumpulan data : penelitian ini **mengambil data seluruh aparat kelurahan yang bekerja dikantor kelurahan tersebut serta data berbentuk accidental yaitu data langsung ditempat kejadian berupa masyarakat yang ada urusan datang kekantor kelurahan tersebut.**

Dimana didalam mengambil data tersebut peneliti mengadakan wawancara terpimpin yaitu peneliti melakukan Tanya jawab langsung kepada subjek penelitian. Peneliti juga melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian.

HARAPAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN APARAT KELURAHAN MAHARATU

1.1 Rentetan cara pengurusan ke-15 pelayanan tersebut:

1. Pengantar dari RT setempat
2. Lalu dibawa kekelurahan dan diproses kalau syarat-syarat lengkap
3. Kemudian dibawa ke UPTD atau starduk kecamatan
4. Kemudian yang bersangkutan foto di sana
5. Baru surat tersebut selesai

1.2 Keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Maharatu

1. Amir nama samaran

Pada saat saya datang untuk mengurus kartu keluarga atau kk para pegawainya sangat cuek dan mengobrol dengan pegawai lain. Pegawai memang bertanya mau mengurus apa kepada saya tetapi dia dari wajahnya dan sikapnya sudah terlihat kalau mereka cuek dan hanya mengobrol dengan pegawai lain dan saya sangat tidak suka sekali dengan sikap pegawai tersebut sehingga saya memarahinya dan bilang kalau ada yang datang tolong dihargai sedikit dan mereka langsung diam.

2. Bunga nama samaran

Bunga pada saat itu datang untuk meminta surat keterangan tak mampu.bunga datang baik baik dan meminta baik-baik pada pegawai tetapi pegawainya malah tidak ada senyum kepada bunga,pegawai hanya memasang muka cemberut dan tidak ada senyum. Bungapun jadi merasa aneh sendiri.walaupun surat itu didapatkan oleh bunga tetapi pegawai disana tidak ada manis-manisnya ujar bunga.

Dari keluhan beberapa masyarakat diatas dapat kita simpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan Maharatu mereka **tidak memiliki rasa untuk sopan,ramah dan murah senyum kepada masyarakat** yang datang untuk mengurus surat-surat kekantor tersebut.

3. Tomi nama samaran

Tomi ingin meminta surat keterangan izin menetap untuk tinggal di daerah tersebut karena tomi merupakan masyarakat pindahan atau masyarakat yang mau menetap didaerah tersebut. Pada saat Tomi ingin meminta surat izin menetap pegawai kelurahan sangat berbelit-belit dalam mengurusnya.

Tomi sudah mempersiapkan semua syarat dan dia datang kekantor tersebut tetapi pas dia datang pegawai yang bertugas mengatakan bahwa saya harus datang

lagi besok alasannya karena pak lurah untuk menandatangani surat tersebut tidak ada ditempat. Besoknya saya datang lagi dan menanyakan surat tersebut tetapi mereka bilang surat saya belum diproses. Geram saya pada saat itu hingga saya bilang kalau saya kasi tips atau saya bayar bisa gak surat saya hari ni keluar dan jawaab salah satu pegawai bisa pak.

4. Leni nama samaran

Sama kasus pada bapak tomi diatas beda apa yang diurus saja bahwa leni ingin meminta surat keterangan pendatang baru.hal yang sama juga dilakukan pegawai kepada leni seperti mereka memperlakukan tomi dan surat itu siap beberapa hari setelah leni mendesak untuk meminta surat tersebut.

Dari keluhan beberapa masyarakat diatas dapat kita simpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan Maharatu mereka sangat berbelit dalam mengerjakan tugas dan harus ada uang rokok dulu baru mereka mau mengerjakan. **Masyarakat hanya berharap bahwa surat yang masuk segera cepat diselesaikan dan tidak perlu menunggu waktu sampai seminggu atau lebih.**

5. Devi nama samaran

Devi ingin meminta surat keterangan nikah atu kawin (NA). Dia datang kekantor kelurahan dengan semua syarat-syaratnya,setelah dproses dikantor kelurahan pegawai yang bertugas menyuruh saya untuk pergi ke UPTD atau starduk kecamatan dan akan dproses disana dan saya pun langsung bilang ngapa gak dikantor ini saya surat nya dikeluarin dan mereka bilang tidak bisa. Padahal saya butuh cepat.

6. Mega nama samaran

Mega ingin meminta surat keterangan izin usaha dan pergi kekantor kekelurahan. Dikantor kelurahan surat saya diproses cukup lama dengan berbagai alasan mereka.saya kitra siap dikantor tersebut tetapi saya harus datang ke starduk kecamatan lagi.itu semua tambah merperlama surat saya jadi.

Dari keluhan masyarakat diatas dapat kita simpulkan **bahwa masyarakat mengharapkan tidak usah ada UPTD atau starduk kecamatan karena menurut mereka itu prosesnya berbelit-belit dan masyarakat langsung berurusan kekelurahan saja atau kalau memang ada starduk kecamatan mereka mengharapkan pegawai kelurahan yang mengurus ke starduk kecamatan itu langsung dan masyarakat hanya mengambil kekelurahan saja,tetapi pegawai kelurahan malas nambah-nambah kerja mereka dengan alasan mereka tidak sempat dan memiliki tugas yang banyak.**

7. Ronal nama samaran

Ronal ingin meminta surat keterangan kematian kepada kantor kelurahan dan dia datang pada siang hari karena pagi dia harus bekerja dan tidak bisa kekantor untuk pagi hari.tetapi pada saat saya datang kekantor siang pegawainya hanya tinggal dua orang,pak lurah tidak ada dan pegawai yang dua itu pun mau pulang dan alasan mereka besok saja datang lagi.

Ronal **mengharapkan agar pegawai itu cepat datang kekantor dipagi hari dan tidak pulang sebelum jamnya karena terkadang masyarakat datang biasanya siang untuk mengurus tetapi pas sudah dikelurahan pegawai hanya tinggal satu atau dua orang dan harus menunggu besok dan ronal**

mengharapkan juga agar pak lurah selalu ada ditempat jadi untuk minta tanda tangan itu tidak sulit.

Dilain pihak pegawai mengatakan kami cepat pulang karena terkadang siang itu masyarakat sudah tidak ada lagi datang ke kantor dan kantor sepi. Dari pada gakda kerja di kantor lebih baik kami pulang karena dirumah mereka juga banyak urusan.

5.3. Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan Maharatu

1. Sopan, ramah, dan murah senyum
2. Surat yang masuk segera cepat diselesaikan dan tidak perlu menunggu waktu sampai seminggu atau sebulan
3. Lurah selalu ada ditempat agar mudah untuk minta tanda tangan
4. Harusnya tidak usah ada UPTD atau starduk kecamatan karena prosesnya berbelit-belit dan masyarakat yang datang harusnya langsung berurusan kekelurahan saja.
5. Diharapkan pegawai cepat datang ke kantor dan tidak pulang sebelum jam nya karena terkadang masyarakat datang biasanya siang untuk mengurus tetapi pas sudah dikelurahan pegawai hanya tinggal satu atau dua orang dan harus menunggu besok.
6. Biayanya jelas agar masyarakat tidak bingung dan paham dalam membayar biaya bagi setiap pengurusan surat-surat mereka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai negeri pada kantor kelurahan Maharatu kecamatan Marpoyan Damai adalah sebagai berikut:

1. Etos kerja kurang dapat kita lihat dari jam kerja masuk dan jam pulang kantor pegawai yang tidak sesuai aturan serta pelaksanaan tugasnya lambat dan tidak tepat waktu.
2. menjalankan peran yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Reward Kurang

Reward penghargaan yang diberikan pada pegawai kurang menjanjikan. Reward yang ada hanyalah sekedar pujian saja. hal inipun yang membuat pegawai kurang semangat untuk berdisiplin. seperti yang kita bahas pada bab lima bahwa reward diberikan pada pegawai yang berdisiplin pada briefing dan masuk kantor tepat waktu hanya diberikan sekedar pujian. sedangkan didalam pelaksanaan tugas hanya 1 orang yang diberikan reward berupa kuliah kejenjang yang tinggi. seharusnya reward diperhartikan lagi, bagi pegawai yang berdisiplin dan berprestasi guna memberikan semangat dan motivasi dalam berdisiplin

Sanksi Yang Berat Tidak Ada Hanya Sanksi Ringan

Lemahnya sanksi hukuman yang berlaku di kantor hanya sekedar teguran saja. ini berdampak pegawai tidak takut pada sanksi hukuman yang ada, sebab semua sanksi hukuman kepegawaian yang berdasarkan PP30 tidak berjalan dilingkungan kantor. harusnya peraturan dapat diberlakukannya sanksi hukuman sesuai pelanggaran kedisiplinan pegawai sehingga pegawai merasa takut untuk mengulangi pelanggaran kedisiplinan tersebut.

4. kurangnya sosialisasi kerja atau pengarahan dari atasan kepada pegawai

Kesimpulan dan saran

Dari uraian yang telah dikemukakan dan digambarkan melalui tabel pada bab-bab sebelumnya maka pada bab penutup ini yang sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas, penulis menemukan dan mengambil beberapa kesimpulan-kesimpulan dan akan memberikan saran dan masukan dari hasil penelitian nantinya, dalam bab ini berisikan dari hasil penelitian serta memberikan saran kepada pihak kelurahan Maharatu kecamatan Marpoyan Damai sebagai kontribusi terhadap pembinaan disiplin pegawai negeri sipil pada instansi tersebut.

Kesimpulan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai negeri pada kantor kelurahan Maharatu kecamatan Marpoyan Damai adalah sebagai berikut:

- a. Etos kerja kurang dapat kita lihat dari jam kerja masuk dan jam pulang kantor pegawai yang tidak sesuai aturan serta pelaksanaan tugasnya lambat dan tidak tepat waktu.
- b. menjalankan peran yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Reward Kurang

Reward penghargaan yang diberikan pada pegawai kurang menjanjikan. Reward yang ada hanyalah sekedar pujian saja. hal inipun yang membuat pegawai kurang semangat untuk berdisiplin. seperti yang kita bahas pada bab lima bahwa reward diberikan pada pegawai yang berdisiplin pada briefing dan masuk kantor tepat waktu hanya diberikan sekedar pujian. sedangkan didalam pelaksanaan tugas hanya 1 orang yang diberikan reward berupa kuliah kejenjang yang tinggi. seharusnya reward diperhartikan lagi, bagi pegawai yang berdisiplin dan berprestasi guna memberikan semangat dan motivasi dalam berdisiplin

Sanksi Yang Berat Tidak Ada Hanya Sanksi Ringan

Lemahnya sanksi hukuman yang berlaku dikantor hanya sekedar teguran saja. ini berdampak pegawai tidak takut pada sanksi hukuman yang ada, sebab semua sanksi hukuman kepegawaian yang berdasarkan PP30 tidak berjalan dilingkungan kantor. harusnya peraturan dapat diberlakukannya sanksi hukuman sesuai pelanggaran kedisiplinan pegawai sehingga pegawai merasa takut untuk mengulangi pelanggaran kedisiplinan tersebut.

- d. kurangnya sosialisasi atau pengarahan dari atasan kepada pegawai
 1. Menyadari kedisiplinan pegawai negeri kantor kelurahan Maharatu tergolong kurang baik, maka pada waktu yang akan datang perlu diupayakan peningkatan mutu dari pegawai itu sendiri maupun dari kantor kelurahan Maharatu kecamatan Marpoyan damai. karena disiplin adalah pangkal pokok etos kerja yang wajib dijalankan pegawai negeri sipil sesuai dengan PP.No.30 tahun 1980.
 2. Bagi pegawai yang disiplinnya rendah disarankan untuk meningkatkan kemampuan mereka pada waktu luang seperti membuat rencana kerja harian sendiri sehingga tidak ada alasan untuk mengatakan tidak ada

pekerjaan yang diberikan atasan, mengurangi perbuatan yang tidak sepatutnya pada waktu jam kerja seperti bermain-main pada waktu jam kerja dan pulang sebelum waktunya, tepat waktu dalam menyelesaikan tugas dan meminta tugas baru kepada atasan jika tugas yang sebelumnya sudah selesai.

3. Selain itu juga pegawai yang berdisiplin rendah harusnya perlu memperhatikan penempatan pegawai agar tepat pada pekerjaannya ataupun keahliannya sehingga tugas yang dijalankan dapat terselesaikan dengan baik.
4. Lurah memberikan contoh yang baik kepada bawahan seperti cepat datang ke kantor agar bawahannya juga ikut cepat datang.
5. Sosialisasi dan pengarahan diharapkan lebih ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu sp, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara
- Horton B Paul dan Hunt L chester 1996, *Sosiologi Jilid 1 Edisi Keenam, Kreasi Wacana*, Jakarta
- Johson, Paul, Doyle (1986) *Teori Sosiologi Klasik Modern 2*. Jakarta : Penerbit Pt. Gramedia.
- Maio, Manasse dan Trisnoningias, Sri Ma, *Metode Penelitian Masyarakat*, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Mathis dan Jakson (2002 : 314) *Disiplin Adalah Kemampuan Untuk Mengendalikan Diri Sendiri Dalam Pengertian Disiplin Kerja Pegawai* . Pt.Grapindo. Jakarta
- Muhammad, Farouk dan Djaali, *Metodologi Penelitian Sosial*, Penerbit Restu Agung, Jakarta.
- Purwadarmita (1976 : 76) *Pembentukan Disiplin Dalam Diri Pegawai Dalam Melaksanakan Tugasnya Yang Di Emban*. Pustaka Pelajar.
- Ramadhani, Skripsi (2011) *Etos Kerja dan Kesejahteraan Petani Karet di Desa Salo Kecamatan Salo, Kampar*.
- Sastrohadiwiryo (2003 : 291) *Sikap Menghormati, Harga Menghargai, Patuh Dan Taat Pada Peraturan-Peraturan Yang Berlaku Dalam Berorganisasi Cv. Tarsito*.
- Setiyono, Budi S.sos, Edisi Ketiga, *Birokrasi dalam perpekstif politik dan administrasi*, Penerbit Nuansa cendekia
- Soekkanto, Soejarno, (1990). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Penerbit Pt.Raja Grapindo Persada.
- Soekkanto, Soejarno, 1982. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Cv Rajawali, Jakarta
- Sunarto Kamanto, 2009. *Pengantar Sosiologi Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*, Jakarta
- Tangkilis (2001 : 54) *Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor. 32. Tahun 2004 *Tentang Peraturan Pemerintahan*
- Undang-Undang No 14 Tahun 2008 *Tentang Keterbukaan Informasi publik*, Penerbit Diva Press

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*, Penerbit Diva Press

Undang-Undang Nomor. 30. Tahun 1999 *Tentang Kepegawaian*

Weber, Max (1992) *Etika Protestan dan Spirit Of Capitalism Routledge, London and Newyork*, Penerbit Pustaka pelajar. Jakarta.

Weber, Max. *Agama, Etos Kerja, dan Perkembangan Ekonomi*, Penerbit Buku Obor, LP3es, Jakarta.

Widodo. (1981) *Norma-Norma Yang Harus Dipatuhi Dalam Organisasi*. Dalam Seminar Universitas UGM.

Wulansari, Dewi SH, *Sosiologi konsep dan teori*, Penerbit Refika Aditama