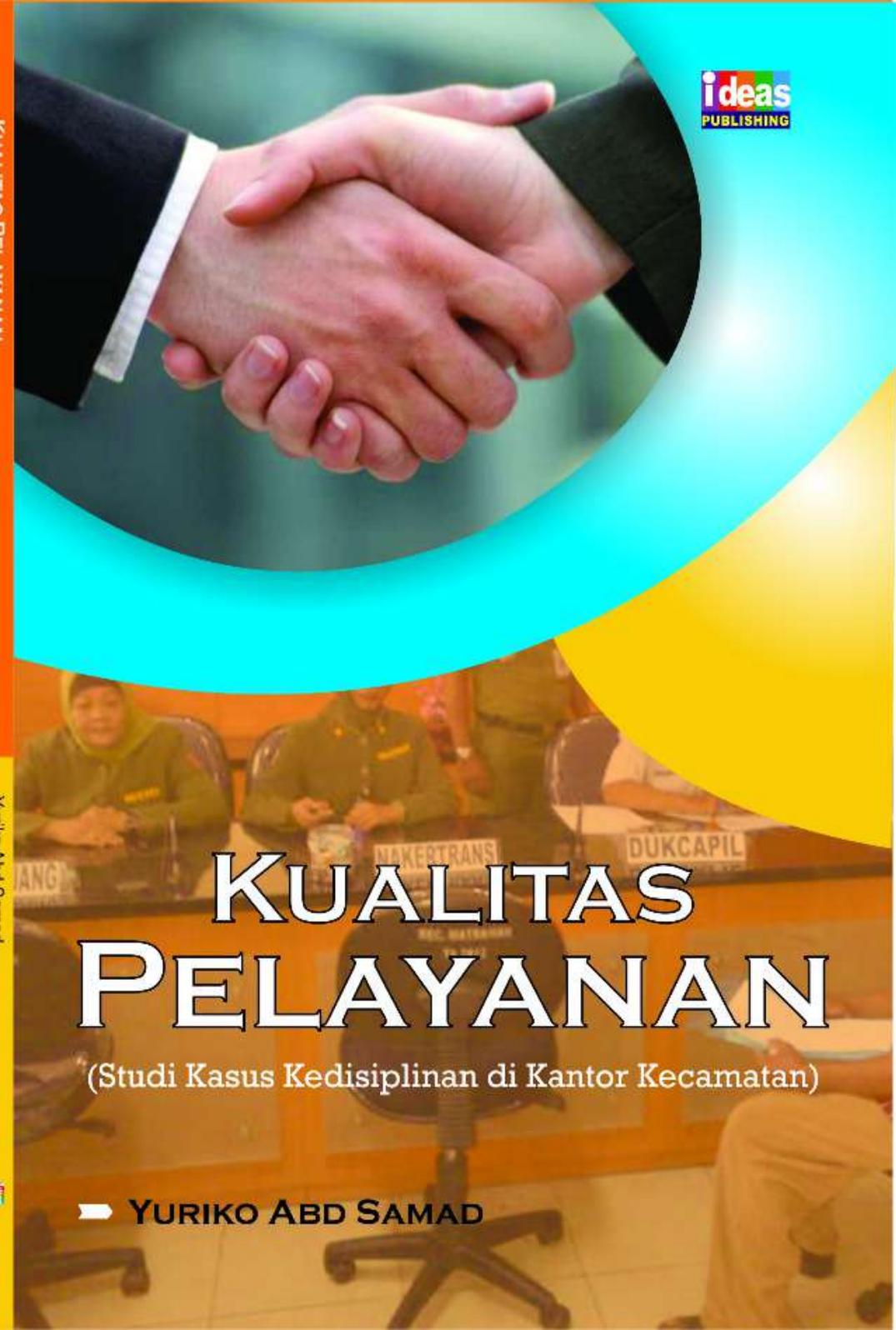




Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin berupa disiplin diri (X1) dan disiplin kelompok (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo sebesar 0,763 atau 76,3%. Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan pegawai. Agar dapat mencapai kualitas pelayanan, seorang pegawai diharapkan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat bekerja dengan penuh kedisiplinan yang

tinggi, karena disiplin merupakan salah satu sumber yang penting dalam menciptakan pegawai yang mempunyai mutu dalam melaksanakan tugas yang diserahkan kepadanya.

Disiplin berupa disiplin diri (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo sebesar  $0,260^2 = 0,068$  atau 6,8%. Kontribusi aspek disiplin ini termasuk kecil karena pegawai belum dapat mengatur diri sendiri untuk kepentingan organisasi, dimana masih terdapat pegawai yang lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada tugas pokoknya di kantor. Disiplin berupa disiplin kelompok (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo sebesar  $0,650^2 = 0,423$  atau 42,3%. Kontribusi aspek disiplin ini sudah baik, karena pegawai sudah berusaha memenuhi standar ukuran prestasi yang telah ditentukan organisasi, sehingga standar tersebut dijadikan acuan dalam bekerja.



# KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Kedisiplinan di Kantor Kecamatan)

➔ YURIKO ABD SAMAD



# **KUALITAS PELAYANAN**

*Studi Kasus Kedisiplinan di Kantor Kecamatan*



# **KUALITAS PELAYANAN**

*Studi Kasus Kedisiplinan di Kantor Kecamatan*

**Yuriko Abdussamad**



IP.048.10.2016

---

## **KUALITAS PELAYANAN**

*Studi Kasus Kedisiplinan di Kantor Kecamatan*

**Yuriko Abdussamad**

Pertama kali diterbitkan dalam bahasa Indonesia  
oleh **Ideas Publishing**, Oktober 2016

Alamat: Jalan Gelatik No. 24 Kota Gorontalo  
Telp/Faks. 0435 830476  
e-mail: infoideaspublishing@gmail.com  
Anggota Ikapi, Februari 2014 No. 001/GORONTALO/14

ISBN : 978-602-0889-74-0

Penata Letak: Dede Yusuf  
Ilustrasi dan Sampul: Andri Pahudin

---

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang  
dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian  
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

### **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta** Lingkup Hak Cipta

#### **Pasal 2**

1. Hak cipta merupakan hak eksklusif bagi Pencipta atau Pemegang Hak Cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak Ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **Ketentuan Pidana**

##### **Pasal 72**

1. Barangsiapa dengan sengaja atau tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat satu bulan dan atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah)
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memarkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan semua rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyusun buku ini.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu hingga selesainya buku ini. Semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda.Amin.

Akhirnya kami berharap semoga ini dapat dimanfaatkan oleh para peneliti lain yang mungkin dapat dijadikan sebagai sumber referensi ilmiah dan keluaran yang ingin dicapai dari penelitian ini dapat terwujud dan bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Penulis

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	<i>i</i>
Daftar Isi.....	<i>ii</i>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II</b>	
<b>HAKEKAT DISIPLIN .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB III</b>	
<b>PELAYANAN.....</b>	<b>19</b>
<b>BAB IV</b>	
<b>HUBUNGAN DISIPLIN TERHADAP</b>	
<b>KUALITAS PELAYANAN.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB V</b>	
<b>KUALITAS PELAYANAN KANTOR CAMAT</b>	
<b>KOTA UTARA KOTA GORONTALO .....</b>	<b>31</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

**M**asyarakat dalam era globalisasi dan abad 21 (abad informasi) yang didukung oleh teknologi moderen terutama di bidang transportasi, telekomunikasi, membuat mobilitas dan aktivitas masyarakat semakin meningkat dengan cepat, menuntut pelayanan yang semakin cepat dan tepat. Dalam praktek administrasi pemerintahan di Indonesia, dikenal dua dimensi tugas pemerintahan, yaitu tugas umum pemerintahan dan tugas pembangunan. Tugas umum pemerintahan inilah sebagai titik tolak manajemen pelayanan masyarakat. Menurut Sianipar (2007:5), pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi (seseorang), dan organisasi (sekelompok anggota organisasi).

Dalam pengertian pelayanan tersebut, terkandung suatu kondisi yang melayani, yakni memiliki suatu

keterampilan, keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi.

Pelayanan masyarakat dimaksudkan sebagai suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administratif berupa pengaturan, perisinan, pengawasan, dan pembinaan yang dilakukan oleh aparat birokrasi tingkat kecamatan. Sementara itu, perhatian pemerintah terhadap usaha peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi cukup besar. Hal ini dilakukan untuk menjawab tuntutan dan keinginan masyarakat yang terus-menerus menginginkan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional terutama tergantung dari kesempurnaan aparatur negara. Pegawai negeri sipil sebagai salah satu aparatur negara merupakan kekuatan sebagai penyelenggara pemerintah sipil di berbagai daerah. Di mana dalam kedudukan dan posisinya adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yang mengemban tugas luhur sebagai pengayom masyarakat. Oleh karena itu, pegawai harus dibekali dengan semangat profesionalisme yang mantap yang

sesuai dengan kemampuannya, agar mereka dapat melaksanakan tugas mereka dengan sebaik-baiknya.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia telah mendapat perhatian yang cukup besar oleh pemerintah. Kenyataan menunjukkan bahwa semakin perlunya upaya memacu kualitas aparatur dalam menghadapi berbagai tugas dan aktivitas tertentu secara profesional, terutama pada sektor publik. Arah pendayagunaan aparatur mempunyai sasaran bagi penataan manajemen, untuk meningkatkan kualitas kemampuan dan kesejahteraan aparatur.

Seperti halnya di Kantor Camat Kota Utara, dimana berdasarkan peraturan daerah (perda) nomor 5 tahun 2008 tentang pembentukan susunan dan tata kerja kecamatan di Gorontalo, dimana pemerintah kecamatan berfungsi sebagai penyelenggara pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban umum, maka para pegawai kecamatan dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai kelompok sasaran dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan merupakan faktor utama dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui melalui persepsi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut. Dari hasil pengamatan penulis,

kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Kantor Camat Kota Utara belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini tergambar dari adanya keluhan yang diberikan oleh warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Camat Kota Utara.

Keluhan warga masyarakat tersebut terutama berkaitan dengan kurang adanya kesadaran aparatur terhadap tugas atau kewajiban yang harus dilaksanakan karena sudah menjadi tanggung jawab aparatur. **Sebagian aparatur kurang dapat mengatur diri sendiri dalam bekerja untuk kepentingan organisasi, kurang dapat menghargai pendapat orang lain, dan kurang mampu mengaktualisasikan kemampuan kerjanya berdasarkan ketentuan kerja. Kemudian permasalahan disiplin dalam kelompok, yang terlihat adalah sebagian aparatur kurang dapat bekerja sama dalam satu unit kerja berdasarkan aturan yang berlaku, kurang memiliki rasa kebersamaan untuk bekerja dalam kelompoknya, dan masih cenderung lebih mengutamakan kepentingan pribadi daripada kepentingan unit kerjanya.**

Dari permasalahan yang diamati di atas, tampak bahwa faktor kedisiplinan dalam bekerja merupakan sesuatu yang perlu untuk ditumbuhkan kepada setiap aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa agenda pertama yang harus dilakukan, dalam rangka peningkatan kualitas

pelayanan adalah perubahan perilaku aparat birokrasi (dari yang kurang disiplin menjadi lebih disiplin) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Paradigma perilaku birokrasi harus dirubah dari lebih condong sebagai abdi negara ketimbang abdi masyarakat, menjadi lebih mengutamakan peranan sebagai abdi masyarakat ketimbang abdi negara, karena pada hakikatnya jika aparat telah melaksanakan tugasnya secara baik dengan memberikan pelayanan sabaik-baiknya, maka sesungguhnya mereka telah sekaligus melaksanakan tugasnya sebagai abdi negara.

Disiplin sangat penting dalam membentuk pribadi serta figur yang taat pada aturan. Salah satu tujuan utama dari disiplin adalah untuk membangun mentalitas yang taat pada aturan serta memiliki akuntabilitas yang tinggi terhadap pekerjaan. Pentingnya disiplin sangat diperlukan dalam rangka membentuk dan mengarahkan pribadi seseorang agar memiliki kemampuan yang tinggi dalam bekerja.

Hukuman atau sanksi diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan karena hukuman ini untuk mendidik para pegawai agar berperilaku mentaati semua peraturan organisasi. Peraturan tanpa dibarengi pemberian hukuman atau sanksi yang tegas bagi pelanggarnya, bukan menjadi alat pendidik bagi pegawai. Untuk menegakkan disiplin tidak cukup hanya dengan ancaman-ancaman, tetapi perlu diimbangi dengan tingkat kesejahteraan yang cukup,

baik gaji yang sesuai maupun bonus-bonus bagi pegawai agar kehidupan mereka lebih sejahtera yang pada akhirnya pegawai akan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Dengan demikian, jelas bahwa disiplin kerja dari suatu lembaga administrasi di kantor dapat mengembangkan dan menanamkan disiplin diri atau sikap mematuhi dan mentaati semua ketentuan dalam menuntaskan tugas yang dikerjakan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Melalui disiplin kerja diharapkan segala tindakan yang dilakukan oleh setiap anggota organisasi benar-benar dan penuh rasa tanggung jawab menunjang pencapaian tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin aparatur yang baik, maka sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Jadi dapat dikatakan bahwa kedisiplinan adalah merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan. Dengan adanya disiplin yang tinggi dalam diri setiap pegawai, baik dalam disiplin waktu maupun disiplin kerja diharapkan akan mampu mewujudkan aparatur pemerintah yang bermental baik, beribawa, berdaya guna, bersih, berkualitas tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya. serta dengan kedisiplinan, kinerja aparatur dapat lebih ditingkatkan.

## **BAB II**

# **HAKIKAT DISIPLIN**

### **A. Pengertian Disiplin**

Pembahasan disiplin aparatur dalam manajemen sumber daya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, sehingga manusia tidak luput dari kekhilafan dan kesalahan. Oleh karena itu setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya.

Menurut Moenir (2010:94) disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Ketaatan terhadap semua aturan tertulis sudah cukup jelas, karena semua aturan tertulis pada dasarnya adalah terbuka agar diketahui oleh semua orang yang berkepentingan. Lain halnya dengan aturan yang tidak tertulis misalnya kebiasaan, adat-istiadat dan yang lebih luas lagi norma. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang tidak tertulis

diperlukan waktu, dan bentuk ketaatan itu ialah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya (masyarakat organisasi atau masyarakat umum).

Selanjutnya Moenir (2010:182) mengatakan bahwa cara untuk menjalankan suatu disiplin yang baik dalam suatu organisasi adalah melalui peraturan yang :

- a. Sedapat mungkin terperinci dan terpisah
- b. Cukup singkat dan sederhana
- c. Sedapat mungkin jelas sehubungan dengan adanya sanksi atau hukuman

Peraturan tersebut seyogyanya dapat diketahui secara luas oleh pegawai melalui buku pedoman, surat edaran yang ditempel dipapan pengumuman dan penjelasan secara lisan kepada para pegawai utamanya pegawai baru.

Kemudian menurut Gie (2006:122) disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan yang telah ada dengan senang hati.

Disiplin merupakan suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai

dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang diharapkan, dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya itu.

Prijodarminta dalam Nawawi (2008:331) mengatakan bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, dan ketertiban.

Disiplin dilakukan dengan tujuan agar pegawai negeri sipil dapat mentaati segala peraturan yang telah ditetapkan serta dapat melakukan pemerintahan dalam hubungannya dengan kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsi organisasi. Pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya. Pada dasarnya, penekanan prestasi kerja adalah merupakan hasil dari suatu proses sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Menurut Fathoni (2006:172) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang

sesuai dengan peraturan organisasi baik yang tertulis maupun tidak.

Kedisiplinan dapat diartikan sebagai suatu sikap tingkah laku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Dimana semua orang harus taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya dan menghindari suatu perbuatan yang dilarang secara sadar dan bertanggung jawab. Disiplin juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan tertib, dimana orang-orang yang bergabung dalam organisasi harus tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan. Dalam arti bahwa rasa tunduk itu harus didasarkan atas keadaan dan tanggung jawab serta keinginan untuk mau melaksanakan ketentuan-ketentuan tersebut.

Menurut Simamora (2006:610) disiplin (*discipline*) adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan kerana melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam sebuah organisasi. Suatu organisasi dapat mengambil beberapa pendekatan terhadap disiplin. Menurut Simamora (2006:613) terdapat empat perspektif dasar disiplin, yakni: disiplin retributif, berusaha menghukum orang yang berbuat salah; disiplin korektif, berupaya membantu pegawai mengoreksi perilaku yang tidak tepat; perspektif hak individu, berupaya melindungi hak dasar individu selama

tindakan disipliner; sedangkan perspektif utilitarian, terfokus pada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak negatifnya.

Di dalam organisasi, usaha-usaha untuk menciptakan disiplin selain melalui tata tertib atau peraturan diperlukan juga adanya penjabaran tugas dan wewenang yang jelas dan sederhana yang dapat dengan mudah diikuti apabila aturan-aturan, norma-norma hukum dan tata tertib yang berlaku sudah dilaksanakan dan ditaati.

Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2009:236) disiplin (*discipline*) adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi.

Pelaksanaan disiplin bagi aparatur pemerintah perlu diperhatikan secara serius. Hal ini disebabkan karena pelaksanaan disiplin selalu diperlukan dalam setiap pelaksanaan kegiatan. Tanpa disiplin, maka akan terjadi ketidakteraturan dan penyimpangan dari apa yang direncanakan semula, sehingga keberadaan orang-orang dalam suatu organisasi termasuk pegawai di kantor tempat mereka bekerja akan terhambat karena masing-masing individu akan mengutamakan nilai dan kaidah/aturan masing-masing.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi, baik tertulis maupun tidak tertulis.

## **B. Bentuk Disiplin**

Jasin (2007:38) mengatakan bahwa ada dua macam disiplin, yaitu disiplin diri dan disiplin kelompok

### 1. Disiplin diri

Disiplin diri menurut Jasin (2007:38) merupakan disiplin yang dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan manifestasi atau aktualisasi dari tanggungjawab pribadi, yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada di luar dirinya. Melalui disiplin diri pegawai merasa bertanggung jawab dan dapat mengatur diri sendiri untuk kepentingan organisasi.

Disiplin diri sangat besar perannya dalam mencapai tujuan organisasi melalui disiplin diri seorang pegawai selain menghargai orang lain. Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa manfaat yang dapat dipetik jika pegawai mempunyai disiplin diri yaitu:

- a. Disiplin diri adalah disiplin yang diharapkan oleh organisasi jika harapan organisasi terpenuhi. Pegawai akan mendapatkan penghargaan dari organisasi, apakah itu dalam bentuk prestasi atau kompetisi lainnya.

- b. Melalui disiplin diri merupakan bentuk penghargaan terhadap orang lain jika orang lain merasa dihargai akan tumbuh penghargaan serupa dari orang lain pada dirinya, hal ini akan memperkuat kepercayaan diri.
- c. Penghargaan terhadap kemampuan diri. Hal ini didasarkan atas pandangan bahwa jika pegawai mampu melaksanakan tugas, pada dasarnya ia mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya hal itu berarti ia memberikan penghargaan pada potensi dan kemampuan yang melekat pada dirinya.

## 2. Disiplin kelompok

Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individual semata. Selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Hal ini didasarkan pada pandangan bahwa di dalam kelompok kerja terdapat standar ukuran prestasi yang telah ditentukan, disiplin kelompok akan tercapai jika disiplin diri telah tumbuh dalam diri pegawai. Artinya, kelompok akan menghasikan andil yang sesuai dengan hak dan tanggung jawabnya. Andaikan satu di antara seribu pegawai tidak bersungguh-sungguh akan mengganggu mekanisme yang lain.

Hal ini disebabkan pegawai lain akan merasa terganggu karena biasanya ia akan mengajak bicara atau kemungkinan lain adalah teman sekerjanya akan timbul rasa iri. Adakalanya, disiplin kelompok juga

memberikan andil bagi pengembangan disiplin diri. Kaitan antara disiplin diri dan disiplin kelompok dilukiskan oleh Jasin (2007:36) seperti dua sisi dari satu mata uang. Keduanya saling melengkapi dan menunjang, sifatnya komplementer. Disiplin diri tak dapat dikembangkan secara optimal tanpa dukungan dari disiplin kelompok. Sebaliknya, disiplin kelompok tidak dapat ditegakkan tanpa adanya dukungan dari disiplin diri.

### **C. Faktor yang Mempengaruhi Disiplin**

Pada dasarnya banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2010:195) sebagai berikut:

- 1) Tujuan dan kemampuan, ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang harus dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti bahwa pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.
- 2) Teladan pemimpin, sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pemimpin dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya, pimpinan yang baik harus memberi

contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil serta, sesuai kata dengan perbuatan.

- 3) Balas jasa dan kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan pegawai karena akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap organisasi/instansi dan pekerjaannya. Jika kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan maka kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.
- 4) Keadilan, ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lain.
- 5) Waskat (pengawasan melekat), adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai dalam organisasi. Waskat efektif merangsang kedisiplinan dan moral kerja pegawai. pegawai merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan pengawasan dari atasannya.
- 6) Sanksi, berperan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai. Dengan sanksi hukuman semakin berat, pegawai akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan organisasi, sikap, perilaku indisipliner pegawai akan berkurang
- 7) Ketegasan, pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas,

bertindak untuk menghukum setiap pegawai yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. ketegasan pimpinan menegur dan menghukum setiap pegawai yang indisipliner akan mewujudkan kedisiplinan yang baik pada organisasi/instansi tersebut.

Menurut Martoyo (2007:152) beberapa faktor yang dapat menunjang dalam pembinaan disiplin antara lain sebagai berikut :

- a. Motivasi
- b. Pendidikan dan latihan
- c. Kepemimpinan
- d. Kesejahteraan
- e. Penegakkan disiplin lewat hukum

Pembinaan disiplin dalam organisasi tetap harus diupayakan dengan cara-cara yang baik, efisien dan efektif. Oleh karena itu perlu diketahui apakah disiplin itu dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

#### **D. Hal yang Diperhatikan Dalam Penegakan Disiplin**

Suatu organisasi dapat mengambil beberapa pendekatan terhadap disiplin. Menurut Simamora (2006:613) terdapat empat perspektif dasar disiplin, yakni: disiplin retributif, berusaha menghukum orang yang berbuat salah; disiplin korektif, berupaya

membantu pegawai mengoreksi perilaku yang tidak tepat; perspektif hak individu, berupaya melindungi hak dasar individu selama tindakan disipliner; sedangkan perspektif utilitarian, terfokus pada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak negatifnya.

Simamora (2006:612) terdapat beberapa kekeliruan yang terjadi dalam proses disiplin di tempat kerja meliputi:

1. Disiplin punitif. Disiplin punitif kadangkala disebut disiplin negatif adalah disiplin melalui ketakutan. Disiplin punitif acapkali melibatkan ancaman, pelecahan, intimidasi, dan gertakan.
2. Umpan balik negatif. Beberapa pimpinan memberikan umpan balik kepada pegawai hanya pada saat terjadi kinerja yang tidak memuaskan dan gagal memberikan pengukuhan positif pada waktu kerjanya meningkat atau suatu tugas diselesaikan dengan baik.
3. Intervensi terlambat. Bentuk disiplin ini terjadi manakala pimpinan membiarkan masalah berlarut-larut hingga mencapai tingkat serius. Persoalannya mungkin kecil pada mulanya, namun akibat ketidakpedulian pimpinan terhadap situasi itu menyebabkan kerjanya yang tidak memuaskan tadi menjadi suatu kelaziman dan sulit diberantas.
4. Definisi yang tidak memadai. Selama sesi konseling untuk memecahkan masalah kinerja, pimpinan

dapat menguraikan kepada pegawai bahwa dia bersikap “tidak kooperatif”, tidak loyal atau tidak bisa menjadi “pemain tim”. Menggarisbawahi masalah kinerja dalam istilah yang samar-samar dan mendua semacam itu hanya membingungkan dan menjengkelkan pegawai.

5. Menunjuk pegawai, bukan perilaku. Kinerja yang tidak memuaskan dapat menyebabkan pegawai itu dituding malas atau tidak gesit oleh pimpinan. Tudingan seperti itu menyimpan dua masalah besar. Pertama, pegawai mungkin membawa tudingan tadi ke pekerjaan dan unit kerja lainnya, dan akhirnya tudingan itu menjadi kenyataan. Kedua, deskripsi (gambaran) semacam itu terpusat pada pegawai dan bukan pada tindakan yang tidak memuaskan yang sebenarnya harus mendapat perhatian.
6. Tanggung jawab yang salah tempat. Pimpinan acapkali menyadari bahwa mereka sendiripun sering menyumbangkan pada masalah kinerja pegawainya. Manakala keseluruhan tanggungjawab perubahan perilaku jatuh ke pundak pegawai dan tidak terjadi perubahan, maka pimpinan menjatuhkan tindakan disiplin lebih keras. Namun, tanpa perubahan perilaku kepemimpinan, perubahan perilaku pegawai kecil kemungkinan terjadi.



## **BAB III**

### **PELAYANAN**

#### **A. Pengertian Pelayanan**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, terutama pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik harus disediakan oleh pemerintah sebagai balas jasa atas pembayaran oleh masyarakat. Pelayanan publik berupa pengadaan infrastruktur, pembuatan, perbaikan dan perluasan jalan, jembatan, pelabuhan, sarana listrik, fasilitas pendidikan, sarana kesehatan dan kesejahteraan umum, serta ketertiban dan keamanan. Singkatnya segala aspek kehidupan dan pembangunan bangsa di segala bidang harus diperhatikan oleh pemerintah.

Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2008:2) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat.

Menurut Surjadi (2009:116) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian Kotler dalam Sinambela (2012:4) mengatakan bahwa pelayanan ialah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Ndraha dalam Napitupulu (2007:150) mengatakan bahwa *civil service* sebagai layanan publik adalah suatu produk pemerintah yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan asasi masyarakat, baik kebutuhan akan hak sipil dan politik maupun hak ekonomi, sosial dan budaya, sebagaimana yang dikehendaki deklarasi universal HAM dan Kovenan Hak-Hak Sipil dan Politik serta Kovenan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya.

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Pelayanan publik terkait dengan sistem. Sumberdaya aparatur dan lebih pokok adalah paradigma berpikir yang melatari proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat. Walaupun

otonomi daerah sudah diterapkan cukup lama di Indonesia, hal tersebut tidak serta merta berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Sinambela (2012:5) pelayanan publik ialah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata acara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan N0. 63/KEP/M.PAN, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah suatu aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat.

## **B. Indikator Kualitas Pelayanan**

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin

terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai.

Pelayanan publik yang professional artinya pelayanan public yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan ( aparatur pemerintah). Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal- hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan product pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Menurut Riduwan (2009:259) kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dalam hal ini yang memenuhi harapan manusia ke depan sesuai dengan standar yang telah ditentukan yaitu kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

Suatu model interaksi manajemen pelayanan yang mencerminkan hubungan perusahaan atau organisasi dengan para pelanggannya yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda yang terdiri atas tiga hal, seperti dikemukakan oleh Moenir (2010:103) yaitu:

1. Sistem Layanan

Sistem adalah suatu susunan atau komponen atau bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat yang saling tergantung, selain mempengaruhi dan saling berhubungan. Sedangkan sistem layanan yang dimaksudkan adalah prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang melibatkan seluruh fasilitas fisik dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

2. Prosedur Kerja

Prosedur kerja diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Sah atau tidaknya perbuatan orang dalam kaitannya dengan organisasi didasarkan dengan prosedur tersebut.

Prosedur bersifat mengatur perbuatan, baik kedalam (intern) maupun keluar (ekstern), oleh karena itu harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai maupun orang-orang diluar organisasi. Prosedur intern yaitu yang mengatur langkah/perbuatan pegawai didalam organisasi itu sendiri, misalnya prosedur melaksanakan kerja lembur, prosedur kenaikan

pangkat, prosedur tugas belajar, prosedur penggunaan hak cuti dan sebagainya, sedangkan prosedur ekstern yakni pada dasarnya mengatur langkah/perbuatan orang diluar organisasi baik berupa produk barang atau jasa, misalnya prosedur memperoleh izin usaha, prosedur memperoleh kewarganegaraan suatu negara dan lain sebagainya.

### 3. Metode

Menurut Moenir (2010:108) yang dimaksud dengan metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada.

Cara tersebut merupakan perbuatan atau langkah yang harus dipatuhi, karena terlewatnya satu titik urutan dapat mengakibatkan cacat pada hasil pekerjaan. Karena metode merupakan cara, maka sesungguhnya setiap orang dalam pekerjaan apapun senantiasa berpedoman pada metode yang telah ditetapkan.

Metode dan prosedur pada prinsipnya sama yaitu mengatur perbuatan orang dalam pekerjaan, untuk mencapai suatu tahap atau tingkat tertentu dari rangkaian pekerjaan. Hanya bedanya kalau prosedur melibatkan sedikitnya 2 orang pekerja atau petugas, sedang metode hanya melibatkan satu orang pekerja. Perbedaan lain yang merupakan ciri khusus yaitu prosedur mengatur pihak-pihak yang

berkepentingan dengan masalah yang dihadapi, sedangkan metode mengatur langkah pekerja/petugas dalam menyelesaikan tahap dari pekerjaan itu secara individual. Metode hendaknya dapat menjadi tingkah laku dalam penyelesaian pekerjaan sehingga menambah kelancaran pekerjaan.

Menurut Surjadi (2009:12) prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh

mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terperinci Master mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
3. Ketidakkampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;

4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun learning organization, learning by the individuals dalam organisasi;
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
8. Ketidacukupan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama. (Lijan Poltak Sinambela, 2012:7).

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.





## **BAB IV**

# **HUBUNGAN DISIPLIN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

Perwujudan nyata dari sikap aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut antara lain tercermin dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, kebijakan dalam meningkatkan disiplin aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, maka pembinaan dan pengembangan kualitas pelayanan terhadap aparatur dilakukan secara terus menerus, yakni dengan menumbuhkan disiplin pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.

Untuk mencapai prestasi kerja yang baik dalam bidang pelayanan, seorang pegawai negeri sipil diharapkan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat bekerja dengan penuh kedisiplinan yang tinggi, karena disiplin merupakan salah satu sumber yang penting dalam menciptakan pegawai yang mempunyai mutu dalam melaksanakan tugas yang disertai kepadanya.

Watkins dalam Moenir (2010:94) mengatakan bahwa disiplin ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang diharapkan, dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya itu.

Disiplin merupakan sikap tingkah laku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Dimana semua orang harus taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya dan menghindari suatu perbuatan yang dilarang secara sadar dan bertanggung jawab. Disiplin juga merupakan suatu keadaan tertib, dimana orang-orang yang bergabung dalam organisasi harus tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan.



## **BAB V**

# **KUALITAS PELAYANAN KANTOR CAMAT KOTA UTARA KOTA GORONTALO**

### **A. Gambaran Umum Kecamatan Kota Utara**

Kecamatan Kota Utara merupakan Kecamatan induk setelah pemekaran dari Kecamatan Kota Tengah, yang telah ditetapkan dengan peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2005, yang diresmikam pada tanggal 4 Maret 2005.

Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo dalam pelaksanaan tugasnya dibagi menjadi 6 (enam) wilayah kelurahan yaitu:

- 1) Kelurahan Dembe 2
- 2) Kelurahan Dembe jaya
- 3) Kelurahan Dulomo
- 4) Kelurahan Dulomo Selatan
- 5) Kelurahan Wongkaditi
- 6) Kelurahan Wongkaditi Barat

Luas Wilayah Kecamatan 836 Ha dari luas Kota Gorontalo dengan posisi geografis terletak antara 1 derajat Lintang Utara dan 123 derajat Bujur Timur.

Batas Wilayah Kecamatan Kota Utara adalah sebagai berikut:

- Sebelah utara : Berbatasan dengan kabupaten Bone Bolango.
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Bone Bolango.
- Sebelah selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Kota Tengah dan Kecamatan Kota Timur.
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Kota Tengah dan Kabupaten Gorontalo.

## 1. Visi

Terwujudnya penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, koordinasi pelaksanaan Pembangunan dan pembinaan/ kemasyarakatan serta pelayanan umum.

## 2. Misi

- a) Mewujudkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah.
- b) Mewujudkan koordinasi yang baik didalam proses perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan pembangunan.
- c) Mewujudkan pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan partisipasi masyarakat di berbagai bidang, baik di bidang ekonomi, social, keagamaan, adat istiadat, iptek, imtaq

- d) Mewujudkan penyediaan pelayanan umum yang cepat, aman, mudah dan murah.

### 3. Tugas pokok

Adapun tugas pokok aparat kantor kecamatan kota utara kota gorontalo yaitu :

a) Camat

Tugas pokok : Melaksanakan tugas dibidang penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan, Kemasyarakatan, yang dilimpahkan Walikota berdasarkan Peraturan Perundang - undangan untuk kelancaran tugas

Fungsi :

- 1) Merumuskan kebijakan teknis penyelenggraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 2) Merencanakan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan secara berkesinambungan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Mengorganisir penyelenggaraan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan melalui mekanisme/ prosedur kerja untuk kelancaran tugas.

- 4) Mengendalikan penyelenggaraan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara terpadu untuk tertibnya pelaksanaan tugas.
- 5) Mengarahkan penyelenggaraan tugas pemerintahan , pembangunan dan kemasyarakatan sesuai bidangnya untuk efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas.
- 6) Membina pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, secara berkala untuk peningkatan kinerja aparatur diwilayah kecamatan.
- 7) Melakukan pengawasan pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara eksteren / interen untuk menghindari terjadinya penyimpangan.
- 8) Melakukan tindakan prepentif terhadap permasalahan yang timbul diwilayah kecamatan secara terpadu untuk tercapainya stabilitas keamanan masyarakat.
- 9) Mengevaluasi seluruh kegiatan di tingkat kelurahan melalui pertemuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- 10) Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik secara lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.

- 11) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan unit terkait melalui rapat koordinasi untuk penyatuan pendapat.
- 12) Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai job masing - masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- 13) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 14) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

b) Sekretaris Camat ( Sekcam)

Tugas Pokok : Melaksanakan tugas dibidang penatausahaan, perencanaan, penyusunan program dan Keuangan, kepegawaian, perlengkapan dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang - undangan untuk kelancaran tugas unit.

Fungsi :

- 1 Menghimpun kebijakan teknis dibidang penyusunan program, keuangan, kepegawaian, umum dan kearsipan sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas
- 2 Menyusun rencana kegiatan unit sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- 3 Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi berdasarkan pedoman untuk peningkatan pelayanan.

- 4 Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi keuangan berdasarkan pedoman untuk tertibnya administrasi keuangan.
- 5 Melaksanakan tugas pengelolaan kepegawaian berdasarkan juklak / juknis untuk tertibnya penataan administrasi kepegawaian.
- 6 Melaksanakan tugas pengelolaan perlengkapan dan kearsipan sesuai kebutuhan untuk kelancaran kegiatan unit.
- 7 Melakukan pembinaan pegawai secara berkala untuk peningkatan kinerja aparatur.
- 8 Mengkonsultasikan tugas dengan atasan secara lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk.
- 9 Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai job untuk tertibnya pelaksanaan tugas.
- 10 Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 11 Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

c) Kasi Pemerintahan

Tugas Pokok : Melaksanakan tugas dibidang administrasi pemerintahan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan.

Fungsi :

1. Menghimpun kebijakan teknis dibidang administrasi pemerintahan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
2. Mengumpulkan data di bidang pemerintahan secara terpadu untuk mengetahui gambaran / keadaan potensi wilayah kecamatan.
3. Mengelola data potensi wilayah kecamatan sesuai jenisnya untuk mengetahui perkembanganya.
4. Menyusun rencana kegiatan pemerintahan kecamatan berdasarkan kebutuhan untuk menjadi program unit.
5. Melakukan penataan aministrasi pemerintahan sesuai jenisnya untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
6. Mengelola perizinan sesuai jenis peruntukkanya untuk beroleh kepastian hukum.
7. Melakukan bimbingan teknis pengelolaan administrasi pemerintahan di tingkat kelurahan melalui pertemuan untuk peningkatan penyelenggaraan pemerintahan.
8. Melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan tingkat kelurahan secara langsung / tidak langsung untuk mengetahui pekunganganya.
9. Mengkonsultasikan tugas dengan atasan secara lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.

10. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan unit terkait melalui rapat / pertemuan untuk penyatuan pendapat.
11. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
12. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

d) Kasi Ekbang

Tugas pokok: Melaksanakan tugas dibidang perekonomian dan pembangunan berdasarkan Perundang-undangan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Fungsi :

- 1 Menghimpun kebijakan teknis dibidang perekonomian dan pembangunan kemasyarakatan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2 Mengumpulkan data potensi kecamatan melalui survei untuk mengetahui gambaran pembangunan ekonomi kemasyarakatan.
- 3 Mengelola data potensi kecamatan sesuai jenis untuk mengetahui perkembangannya.
- 4 Menyusun rencana kegiatan perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.

- 5 Menyelenggarakan kegiatan perekonomian dan pembangunan berdasarkan skala prioritas untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 6 Melakukan bimbingan teknis pengembangan perekonomian melalui pertemuan untuk peningkatan pendapatan masyarakat.
- 7 Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- 8 Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala - kepala seksi melalui rapat / pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- 9 Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 10 Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

e) Kasi Kesra

Tugas Pokok : Melaksanakan tugas dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat di wilayah Kecamatan berdasarkan peraturan perundang - undangan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Fungsi :

- 1 Menghimpun kebijakan teknis di bidang sosial dan kesejahteraan rakyat sesuai Kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

- 2 Mengumpulkan data sosial dan kesejahteraan rakyat melalui format untuk memperoleh gambaran keadaan masyarakat.
- 3 Mengelola data sosial dan kesejahteraan rakyat sesuai jenisnya untuk mengetahui perkembangannya.
- 4 Menyusun rencana kegiatan sosial dan kesejahteraan rakyat berdasarkan kebutuhan untuk menjadi program unit.
- 5 Menyelenggarakan kegiatan sosial dan kesejahteraan rakyat sesuai kebutuhan untuk peningkatan taraf hidup masyarakat.
- 6 Melakukan pembinaan dibidang kesejahteraan rakyat secara terpadu untuk peningkatan peran serta masyarakat dalam pembangunan.
- 7 Memfasilitasi bantuan social sesuai kebutuhan sebagai upaya mengatasi kesenjangan masyarakat.
- 8 Melakukan monitoring program social dan kesra secara langsung / tidak langsung untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 9 Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- 10 Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala - kepala seksi melalui rapat / pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.

- 11 Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 12 Melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

f) Kasi Trantibum

Tugas Pokok: Melaksanakan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk terciptanya keamanan wilayah.

Fungsi :

- 1 Menghimpun kebijakan teknis di bidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 2 Mengumpulkan data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui gambaran dan keadaan situasi wilayah.
- 3 Mengelola data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui jumlah kejadian diwilayah.
- 4 Menyusun rencana kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 5 Melakukan sosialisasi ketentraman dan ketertiban umum melalui pertemuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

- 6 Melaksanakan tugas pengendalian keamanan dan ketertiban umum melalui operasi penertiban untuk terciptanya kantibmas.
- 7 Melakukan monitoring kegiatan masyarakat di daerah rawan konflik secara langsung atau tidak langsung untuk mengetahui situasi kantibmas.
- 8 Melakukan penertiban perda dan peraturan lainnya di wilayah kecamatan sesuai jenis untuk supremasi ukum.
- 9 Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- 10 Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala – kepala seksi melalui rapat / pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- 11 Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 12 Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

g) Sub Bagian Program dan Keuangan

Tugas Pokok: Melaksanakan tugas penyusunan program dan pengelolaan keuangan berdasarkan Petunjuk pelaksanaan / petunjuk teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.

Fungsi :

- 1 Menyiapkan kebijakan teknis penyusunan program dan pengelolaan keuangan sesuai Kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 2 Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan sesuai kebutuhan untuk menjadi program Unit.
- 3 Melaksanakan penyusunan rencana kerja anggaran berdasarkan program untuk kelancaran tugas unit.
- 4 Mengajukan rencana kerja anggran melalui tim anggaran eksekutif untuk menjadi dokumen pengguna anggaran.
- 5 Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan berdasarkan juklak / juknis untuk tertibnya administrasi keuangan.
- 6 Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- 7 Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala - kepala sub bagian melalui pertemuan / rapat untuk penyatuan pendapat.
- 8 Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 9 Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

#### h) Sub Bagian Kepegawaian

Tugas Pokok: Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi kepegawaian sesuai juklak / juklis untuk tertibnya administrasi kepegawaian.

Fungsi :

- 1 Menghimpun kebijakan teknis dibidang kepegawaian sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 2 Melakukan penyusunan rencana pengelolaan administrasi kepegawaian berdasarkan pedoman untuk kelancaran tugas unit.
- 3 Menyusun rencana kebutuhan pegawai sesuai formasi untuk optimalisasi pelaksanaan tugas unit.
- 4 Membuat usulan permintaan pegawai sesuai kebutuhan untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- 5 Menyusun daftar induk kepegawaian sesuai juklak / juklis untuk tertibnya administrasi kepegawaian.
- 6 Melakukan pengelolaan administrasi kepegawaian melalui DUK dan Nominatif untuk tertibnya administrasi kepegawaian.
- 7 Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- 8 Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala - kepala sub bagian melalui rapat / pertemuan untuk beroleh penyatuan pendapat.

- 9 Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
  - 10 Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.
- i) Sub Bagian Kepegawaian

Tugas Pokok: Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi kepegawaian sesuai juklak / juklis untuk tertibnya administrasi kepegawaian.

Fungsi :

- 1 Menghimpun kebijakan teknis dibidang kepegawaian sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- 2 Melakukan penyusunan rencana pengelolaan administrasi kepegawaian berdasarkan pedoman untuk kelancaran tugas unit.
- 3 Menyusun rencana kebutuhan pegawai sesuai formasi untuk optimalisasi pelaksanaan tugas unit.
- 4 Membuat usulan permintaan pegawai sesuai kebutuhan untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.
- 5 Menyusun daftar induk kepegawaian sesuai juklak / juklis untuk tertibnya administrasi kepegawaian.
- 6 Melakukan pengelolaan administrasi kepegawaian melalui DUK Dan Normatif untuk tertibnya administrasi kepegawaian.

- 7 Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebi lanjut.
- 8 Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala - kepala sub bagian melalui rapat / pertemuan untuk beroleh penyatuan pendapat.
- 9 Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 10 Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

j) Sub Bagian Umum dan Kearsipan

Tugas Pokok: Melaksanakan tugas pengelolaan perlengkapan dan kearsipan berdasarkan pedoman untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.

Fungsi :

- 1 Menghimpun kebijakan teknis dibidang perlengkapan dan kersipan sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan.
- 2 Membuat rencana pengadaan barang inventaris sesuai kebutuhan untuk kelancaran kegiatan unit.
- 3 Melaksanakan pengelolaan inventarisasi berdasarkan pedoman untuk tertibnya administrasi barang milik unit.
- 4 Melakukan pemeliharaan barang inventaris unit sesuai ketentuan untuk keutuhanya.

- 5 Mengelola kearsipan sesuai jenis / kelompok sebagai bahan dokumentasi dan mempermudah pencarian.
- 6 Menyelaksi arsip sesuai jangka waktu untuk penyusutan.
- 7 Membuat daftar arsip berdasarkan nilai guna arsip untuk diusul musnahkan.
- 8 Melakukan pemusnahan melalui mekanisme dan prosedur untuk mengetahui nilai guna arsip.
- 9 Membuat berita acara pemusnahan arsip sesuai daftar usulan sebagai bahan pertanggung jawaban.
- 10 Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan, baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk.
- 11 Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan kepala - kepala sub bagian melalui rapat / pertemuan untuk beroleh penyatuan pendapat.
- 12 Menyusun laporan secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- 13 Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

## **B. Pelayanan Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo**

Daftar pernyataan (kuesioner) merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas

dan reliabilitas untuk mengetahui apakah daftar pernyataan (kuesioner) yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang akan diukur. Berikut akan diuraikan hasil uji validitas dan reliabilitas.

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing daftar pernyataan (kuesioner) dengan skor totalnya. Hasil pengujian validitas kuesioner mengenai sub variabel disiplin diri (X1) melalui Koefisien Korelasi Pearson, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1  
Uji validitas disiplin diri (X1)

Item	1	2	3	4
r-Hitung	0,913	0,931	0,896	0,843
t-Hitung	12,247	13,915	11,035	8,599
T-tabel	2,048	2,048	2,048	2,048
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua pertanyaan mengenai disiplin diri (X1) dianggap valid karena hasil t hitung > t tabel (2,048). Dengan demikian pengujian kuesioner dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitasnya.

Tabel 5.2  
Uji validitas disiplin kelompok (X2)

Item	1	2	3	4
r-Hitung	0,941	0,930	0,918	0,933
t-Hitung	15,291	13,892	12,681	14,222
T-tabel	2,048	2,048	2,048	2,048
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua pertanyaan mengenai disiplin kelompok (X2) dianggap valid karena hasil t hitung > t tabel (2,048). Dengan demikian pengujian kuesioner dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitasnya.

Tabel 5.3  
Uji validitas kualitas pelayanan (variabel Y)

Item	1	2	3	4	5	6	7	8
r-Hitung	0,942	0,890	0,873	0,930	0,930	0,804	0,897	0,907
t-Hitung	15,303	10,713	9,810	13,843	13,843	7,405	11,129	11,804
T-tabel	2,048	2,048	2,048	2,048	2,048	2,048	2,048	2,048
Ket.	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua pertanyaan mengenai kualitas pelayanan (variabel Y) dianggap valid karena hasil t hitung > t tabel (2,048). Dengan demikian pengujian kuesioner dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitasnya.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas pertanyaan (kuesioner) mengenai disiplin diri (X1) melalui Koefisien Korelasi Pearson, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.4

### Uji reliabilitas disiplin diri (X1)

				<i>Klasifikasi guillford</i>
Tahap 1	Korelasi Pearson Belah-Dua	rb	0,821	Sangat Tinggi
Tahap 2	Korelasi Spearman-Brown	ri	0,902	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat angka reliabilitas (ri) untuk item pertanyaan (kuesioner) mengenai disiplin diri (X1) sebesar 0,902 lebih besar dari nol ( $0,902 > 0$ ). Menurut klasifikasi korelasi dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan (kuesioner) mengenai disiplin diri (X1) dikatakan reliabel dengan kategori sangat tinggi.

Tabel 5.5

### Uji reliabilitas disiplin kelompok (X2)

				<i>Klasifikasi guillford</i>
Tahap 1	Korelasi Pearson Belah-Dua	rb	0,882	Sangat Tinggi
Tahap 2	Korelasi Spearman-Brown	ri	0,938	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat angka reliabilitas ( $r_i$ ) untuk item pertanyaan (kuesioner) mengenai disiplin kelompok (X2) sebesar 0,938 lebih besar dari nol ( $0,938 > 0$ ). Menurut klasifikasi korelasi dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan (kuesioner) mengenai disiplin kelompok (X2) dikatakan reliabel dengan kategori sangat tinggi.

Tabel 5.6

Uji reliabilitas kualitas pelayanan (variabel Y)

				<i>Klasifikasi guillford</i>
Tahap 1	Korelasi Pearson Belah-Dua	rb	0,948	Sangat Tinggi
Tahap 2	Korelasi Spearman-Brown	ri	0,973	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat angka reliabilitas ( $r_i$ ) untuk item pertanyaan (kuesioner) mengenai kualitas pelayanan (variabel Y) sebesar 0,973 lebih besar dari nol ( $0,973 > 0$ ). Menurut klasifikasi korelasi dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan (kuesioner) mengenai kualitas pelayanan (variabel Y) dikatakan reliabel dengan kategori sangat tinggi.

### C. Tinjauan deskriptif

Berdasarkan hasil olahan kuesioner yang telah diedarkan dan dijawab oleh responden, maka terlebih

dahulu akan dipaparkan analisis deskriptif (gambaran) tiap variabel. Adapun deskripsi atau gambaran tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan pada masing-masing indikator adalah:

### 1. Gambaran disiplin diri (X1)

Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden mengenai disiplin diri (X1) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.7  
Tanggapan responden tentang pegawai memiliki tanggung jawab terhadap tugasnya

Pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu memiliki tanggung jawab	14	50,0
B	Sering memiliki tanggung jawab	7	25,0
C	Kadang memiliki tanggung jawab	5	17,9
D	Jarang memiliki tanggung jawab	2	7,1
E	Tidak pernah memiliki tanggung jawab	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai memiliki tanggung jawab terhadap tugasnya, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 orang atau 50,0% menjawab selalu memiliki tanggung jawab, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab sering memiliki tanggung jawab, sebanyak 5 orang atau 17,9% menjawab kadang memiliki tanggung jawab, dan sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang memiliki tanggung jawab.

Tabel 5.8  
Tanggapan responden tentang pegawai dapat mengatur diri sendiri

Pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu dapat mengatur diri sendiri	9	32,1
B	Sering dapat mengatur diri sendiri	10	35,7
C	Kadang dapat mengatur diri sendiri	8	28,6
D	Jarang dapat mengatur diri sendiri	1	3,6
E	Tidak pernah dapat mengatur diri sendiri	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai dapat mengatur diri sendiri, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 32,1% menjawab selalu dapat mengatur

diri sendiri, sebanyak 10 orang atau 35,7% menjawab sering dapat mengatur diri sendiri, sebanyak 8 orang atau 28,6% menjawab kadang dapat mengatur diri sendiri, dan sebanyak 1 orang atau 3,5% menjawab jarang dapat mengatur diri sendiri.

Tabel 5.9

Tanggapan responden tentang pegawai dapat menghargai pendapat orang lain

Pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu dapat menghargai pendapat orang lain	11	39,3
B	Sering dapat menghargai pendapat orang lain	13	46,4
C	Kadang dapat menghargai pendapat orang lain	2	7,1
D	Jarang dapat menghargai pendapat orang lain	2	7,1
E	Tidak pernah dapat menghargai pendapat orang lain	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai dapat menghargai pendapat orang lain, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang atau 39,3% menjawab selalu dapat menghargai pendapat orang lain, sebanyak 13 orang atau 46,4% menjawab sering dapat menghargai pendapat orang lain, sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab kadang dapat menghargai pendapat orang lain, dan sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang dapat menghargai pendapat orang lain.

Tabel 5.10

Tanggapan responden tentang pegawai mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya

Pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya	11	39,3
B	Sering mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya	8	28,6
C	Kadang mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya	8	28,6
D	Jarang mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya	1	3,6
E	Tidak pernah mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya, dapat

diketahui bahwa sebanyak 11 orang atau 39,3% menjawab selalu mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya, sebanyak 8 orang atau 28,6% menjawab sering mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya, sebanyak 8 orang atau 28,6% menjawab kadang mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya, dan sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab jarang mampu mengaktualisasikan kemampuan dirinya.

## 2. Gambaran disiplin kelompok (X2)

Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden mengenai disiplin kelompok (X2) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.11

Tanggapan responden tentang pegawai dapat bekerja sama dalam satu unit kerja

Pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu dapat bekerja sama dalam satu unit kerja	11	39,3
B	Sering dapat bekerja sama dalam satu unit kerja	7	25,0
C	Kadang dapat bekerja sama dalam satu unit kerja	8	28,6
D	Jarang dapat bekerja sama dalam satu unit kerja	2	7,1
E	Tidak pernah dapat bekerja sama dalam satu unit kerja	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai dapat bekerja sama dalam satu unit kerja, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang atau 39,3% menjawab selalu dapat bekerja sama dalam satu unit kerja, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab sering dapat bekerja sama dalam satu unit kerja, sebanyak 8 orang atau 28,6% menjawab kadang dapat bekerja sama dalam satu unit kerja, dan sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang dapat bekerja sama dalam satu unit kerja.

Tabel 5.12

Tanggapan responden tentang pegawai memiliki rasa kebersamaan

Pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu memiliki rasa kebersamaan	10	35,7
B	Sering memiliki rasa kebersamaan	8	28,6
C	Kadang memiliki rasa kebersamaan	9	32,1
D	Jarang memiliki rasa kebersamaan	1	3,6
E	Tidak pernah memiliki rasa kebersamaan	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai memiliki rasa kebersamaan, dapat diketahui bahwa sebanyak 10 orang atau 35,7% menjawab selalu memiliki rasa kebersamaan, sebanyak 8 orang atau

28,6% menjawab sering memiliki rasa kebersamaan, sebanyak 9 orang atau 32,1% menjawab kadang, dan sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab jarang memiliki rasa kebersamaan.

Tabel 5.13

Tanggapan responden tentang dapat menjaga nama baik

<b>pilihan</b>	<b>jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Selalu dapat menjaga nama baik	11	39,3
B	Sering dapat menjaga nama baik	8	28,6
C	Kadang dapat menjaga nama baik	7	25,0
D	Jarang dapat menjaga nama baik	2	7,1
E	Tidak pernah dapat menjaga nama baik	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai dapat menjaga nama baik, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang atau 39,3% menjawab selalu dapat menjaga nama baik, sebanyak 8 orang atau 28,6% menjawab sering

dapat menjaga nama baik, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab kadang dapat menjaga nama baik, dan sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang dapat menjaga nama baik.

Tabel 5.14

Tanggapan responden tentang pegawai mengutamakan kepentingan unit kerjanya

<b>pilihan</b>	<b>jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Selalu mengutamakan kepentingan unit kerjanya	9	32,1
B	Sering mengutamakan kepentingan unit kerjanya	10	35,7
C	Kadang mengutamakan kepentingan unit kerjanya	7	25,0
D	Jarang mengutamakan kepentingan unit kerjanya	2	7,1
E	Tidak pernah mengutamakan kepentingan unit kerjanya	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai mengutamakan kepentingan unit kerjanya, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 32,1% menjawab selalu mengutamakan kepentingan unit kerjanya, sebanyak 10 orang atau 35,7% menjawab sering mengutamakan kepentingan unit kerjanya, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab kadang mengutamakan kepentingan unit kerjanya, dan sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang mengutamakan kepentingan unit kerjanya.

### 3. Gambaran kualitas pelayanan (Y)

Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden mengenai kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.15

Tanggapan responden tentang pelayanan publik dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat

pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat	9	32,1
B	Sering dapat terselenggara sesuai	11	39,3

	dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat		
C	Kadang dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat	7	25,0
D	Jarang dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat	1	3,6
E	Tidak pernah dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pelayanan publik dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 32,1% menjawab selalu dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat, sebanyak 11 orang atau 39,3% menjawab sering dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat, sebanyak 7

orang atau 25,0% menjawab kadang dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat, dan sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab jarang dapat terselenggara sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

Tabel 5.16  
Tanggapan responden tentang masyarakat dapat mengakses dan memperoleh informasi

<b>pilihan</b>	<b>jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Selalu dapat mengakses dan memperoleh informasi	12	42,9
B	Sering dapat mengakses dan memperoleh informasi	7	25,0
C	Kadang dapat mengakses dan memperoleh informasi	6	21,4
D	Jarang dapat mengakses dan memperoleh informasi	3	10,7
E	Tidak pernah dapat mengakses dan memperoleh informasi	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai masyarakat dapat mengakses dan memperoleh informasi, dapat diketahui bahwa sebanyak 12 orang atau 43,9% menjawab selalu dapat mengakses dan memperoleh informasi, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab sering dapat mengakses dan memperoleh informasi, sebanyak 6 orang atau 21,4% menjawab kadang dapat mengakses dan memperoleh informasi, dan sebanyak 3 orang atau 10,7% menjawab jarang dapat mengakses dan memperoleh informasi.

Tabel 5.17

Tanggapan responden tentang pegawai dapat dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, dan harapan masyarakat

<b>pilihan</b>	<b>jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Selalu dapat mendorong peran serta masyarakat	14	50,0
B	Sering dapat mendorong peran serta masyarakat	5	17,9
C	Kadang dapat mendorong peran serta masyarakat	7	25,0
D	Jarang dapat mendorong peran serta masyarakat	1	3,6

E	Tidak pernah dapat mendorong peran serta masyarakat	1	3,6
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai dapat dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, dan harapan masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 orang atau 50,0% menjawab selalu dapat mendorong peran serta masyarakat, sebanyak 5 orang atau 17,9% menjawab sering dapat mendorong peran serta masyarakat, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab kadang dapat mendorong peran serta masyarakat, sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab jarang dapat mendorong peran serta masyarakat, serta sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab tidak pernah dapat mendorong peran serta masyarakat.

Tabel 5.18

Tanggapan responden tentang pelayanan publik yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

<b>pilihan</b>	<b>jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Selalu dapat dipertanggungjawabkan	13	46,4
B	Sering dapat	9	32,1

	dipertanggungjawabkan		
C	Kadang dapat dipertanggungjawabkan	3	10,7
D	Jarang dapat dipertanggungjawabkan	2	7,1
E	Tidak pernah dapat dipertanggungjawabkan	1	3,6
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pelayanan publik yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dapat diketahui bahwa sebanyak 13 orang atau 46,4% menjawab selalu dapat dipertanggungjawabkan, sebanyak 9 orang atau 32,1% menjawab sering dapat dipertanggungjawabkan, sebanyak 3 orang atau 10,7% menjawab kadang dapat dipertanggungjawabkan, sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang dapat dipertanggungjawabkan, serta sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab tidak pernah dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 5.19

Tanggapan responden tentang pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja

<b>pilihan</b>	<b>jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja	12	42,9
B	Sering mengutamakan kepentingan masyarakat	8	28,6

	dalam bekerja		
C	Kadang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja	7	25,0
D	Jarang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja	1	3,6
E	Tidak pernah mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja, dapat diketahui bahwa sebanyak 12 orang atau 42,9% menjawab selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja, sebanyak 8 orang atau 28,6% menjawab sering mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab kadang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja, dan sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab jarang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam bekerja.

Tabel 5.20

Tanggapan responden tentang pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya dalam bekerja

pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu memiliki kompetensi	9	32,1
B	Sering memiliki kompetensi	10	35,7
C	Kadang memiliki kompetensi	7	25,0
D	Jarang memiliki kompetensi	2	7,1
E	Tidak pernah memiliki kompetensi	0	0
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya dalam bekerja, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 32,1% menjawab selalu memiliki kompetensi, sebanyak 10 orang atau 35,7% menjawab sering memiliki kompetensi, sebanyak 7 orang atau 25,0% menjawab kadang memiliki kompetensi, dan sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang memiliki kompetensi.

Tabel 5.21

Tanggapan responden tentang pelayanan publik yang diberikan pegawai, tidak diskriminatif kepada masyarakat

pilihan	jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
A	Selalu tidak diskriminatif kepada masyarakat	14	50,0
B	Sering tidak diskriminatif kepada masyarakat	6	21,4
C	Kadang tidak diskriminatif kepada masyarakat	6	21,4
D	Jarang tidak diskriminatif kepada masyarakat	1	3,6
E	Tidak pernah tidak diskriminatif kepada masyarakat	1	3,6
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pelayanan publik yang diberikan pegawai, tidak diskriminatif kepada masyarakat, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 orang atau 50,0% menjawab selalu pelayanan publik yang diberikan pegawai, tidak diskriminatif kepada masyarakat, sebanyak 6 orang atau 21,4% menjawab sering pelayanan publik yang diberikan pegawai, tidak diskriminatif kepada masyarakat, sebanyak 6 orang atau 21,4% menjawab kadang pelayanan publik yang diberikan pegawai, tidak diskriminatif kepada masyarakat, sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab

jarang pelayanan publik yang diberikan pegawai, tidak diskriminatif kepada masyarakat, serta sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab tidak pernah pelayanan publik yang diberikan pegawai, tidak diskriminatif kepada masyarakat.

Tabel 4.22

Tanggapan responden tentang pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pegawai maupun masyarakat

<b>pilihan</b>	<b>jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
A	Selalu sebanding dengan kewajiban	9	32,1
B	Sering sebanding dengan kewajiban	11	39,3
C	Kadang sebanding dengan kewajiban	5	17,9
D	Jarang sebanding dengan kewajiban	2	7,1
E	Tidak pernah sebanding dengan kewajiban	1	3,6
<b>jumlah</b>		<b>100.0</b>	<b>28</b>

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas mengenai pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pegawai maupun masyarakat,

dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 32,1% menjawab selalu sebanding dengan kewajiban, sebanyak 11 orang atau 39,3% menjawab sering sebanding dengan kewajiban, sebanyak 5 orang atau 17,9% menjawab kadang sebanding dengan kewajiban, sebanyak 2 orang atau 7,1% menjawab jarang sebanding dengan kewajiban, serta sebanyak 1 orang atau 3,6% menjawab tidak pernah sebanding dengan kewajiban.

Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis ini adalah metode analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 15 dengan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.28

Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total X2 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ( $R^2YX_k$ )
		Langsung	Total	
X2	0,650	0,650	0,650	-

Sumber : Hasil olah data kuesioner tahun 2015

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa pengaruh langsung disiplin kelompok (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,650 (65,0%). Sedangkan pengaruh total disiplin kelompok (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,650 (65,0%).

Uji secara individual ditunjukkan oleh tabel 4.27 coefficients. Pada tabel 4.27 coefficients terlihat bahwa pada kolom sig (signifikan) didapat nilai sig = 0,001. Kemudian nilai sig = 0,001 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 0,001$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi, disiplin berupa disiplin kelompok (X2) berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Sehingga dengan demikian hipotesis yang diajukan bahwa: Disiplin berupa disiplin kelompok (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo, diterima.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri aparatur dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting dalam rangka menciptakan aparatur pemerintah yang bermutu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya demi pencapaian tujuan organisasi. Dengan disiplin, maka akan terwujud suatu sikap yang mencerminkan ketaatan kepada suatu peraturan.

Sebagaimana diketahui bahwa setiap aktivitas kegiatan organisasi perlu di tunjang oleh disiplin kerja

pegawai yang baik sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Disiplin merupakan pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan pekerjaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai.

Dengan adanya disiplin yang tinggi dalam diri setiap aparatur, baik dalam disiplin waktu maupun disiplin kerja diharapkan akan mampu mewujudkan aparatur pemerintah yang bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, berkualitas tinggi dan sadar akan kewajibannya. Dalam hal ini peningkatan disiplin adalah dimaksudkan sebagai perlakuan ketentuan dan kebijaksanaan yang diambil secara konsekwen agar setiap aparatur bekerja sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku, sehingga pada gilirannya akan terjadi peningkatan kualitas sumber daya aparatur serta kualitas kepribadian yang tinggi dengan sendirinya akan berpengaruh baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan aparatur.

Dari hasil penelitian di Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo mengenai pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan, dan setelah dihitung berdasarkan analisis jalur, maka didapat hasil sebagai berikut:

1. Besarnya kontribusi disiplin berupa disiplin diri (X1) dan disiplin kelompok (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo sebesar 0,763 atau 76,3%.
2. Besarnya kontribusi disiplin berupa disiplin diri (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo adalah  $0,260^2 = 0,068$  atau 6,8%.
3. Besarnya kontribusi disiplin berupa disiplin kelompok (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo sebesar  $0,650^2 = 0,423$  atau 42,3%.

Dengan demikian disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai, apakah itu disiplin maupun disiplin kelompok akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pegawai yang kurang menyadari akan pentingnya disiplin membuat tujuan-tujuan kerja yang sejak semula ditetapkan akan sulit untuk mencapai dan mengakibatkan kinerja pegawai akan menurun dan kurangnya semangat kerja pegawai. Misalnya pegawai yang tidak masuk kerja karena satu dan lain hal tanpa memberikan kabar sama sekali kepada atasan baik secara lisan maupun secara tertulis. Hal ini dapat menambah beban pegawai lain dalam melaksanakan tugasnya, sehingga mungkin yang bukan baginya harus dikerjakan akan. Banyaknya

kerjaan yang bukan bagiannya yang harus dikerjakan mengakibatkan pegawai tersebut malas serta membawa dampak lagi bagi pegawai lainnya.

Pegawai negeri sipil merupakan unsur aparatur negara dan abdi masyarakat. Sebagai unsur aparatur negara, pegawai negeri mempunyai kedudukan sebagai alat pelaksana kegiatan kenegaraan. Sebagai abdi negara seorang pegawai negeri dalam melaksanakan tugasnya, mengabdikan diri kepada negara untuk kepentingan negara, sedangkan sebagai abdi masyarakat seorang pegawai negeri harus atau berkewajiban untuk memberikan darma bakti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, disamping untuk memberikan motivasi kepada pegawai agar bisa melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok, disiplin juga bermanfaat dalam mendidik pegawai agar patuh dan taat pada peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ditetapkan sehingga mereka dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gie, The Liang. 2006 *Efisiensi Kerja Pegawai*. UGM Press, Yogyakarta
- Hasibuan, Melayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Jasin. 2007. *Peningkatan Pembinaan Disiplin Nasional Dalam Sistim dan Pola Pendidikan Nasional*. Sinar Harapan, Jakarta.
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni, Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2008, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

- Riduwan, 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Tesis*. Pengantar : Prof. Dr. Buchari Alma. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan, 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sianipar, J.P.G. 2007. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN-RI, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi III. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan P. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sulistiyani, Ambar, dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama, Bandung.

### **Dokumen:**

- Peraturan daerah (perda) Nomor 5 tahun 2008 tentang *Pembentukan Susunan dan Tata Kerja Kecamatan di Gorontalo*. Sekretariat Daerah Kota Gorontalo.