

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Disiplin kerja pegawai merupakan hal yang penting karena dengan ditegakkannya disiplin, pegawai dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Apabila peraturan telah dipatuhi, maka berarti pula para pegawai tersebut memberikan dukungan yang positif terhadap organisasi dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan sehingga akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan organisasi. Disiplin yang baik dari pegawai juga akan menunjukkan bahwa organisasi dapat memelihara serta menjaga loyalitas dan kualitas masyarakat, dari disiplin juga dapat diketahui nilai pelayanan dari para masyarakat.

Disiplin kerja merupakan bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur serta menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah instansi ataupun organisasi. Disiplin kerja yang baik menunjukkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Penerapan disiplin kerja bagi pegawai bertujuan untuk mendorong pegawai agar mengikuti berbagai standar ataupun aturan yang berlaku pada instansi tersebut, sehingga penyelewengan-penyelewengan kerja dapat di atasi, Untuk itu, seorang pemimpin kiranya sedapat mungkin menyelenggarakan tindakan indisipliner agar pegawai dapat mengemban tugasnya sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan cara ini pegawai akan menjalankan disiplin kerja mereka bukan semata-mata karena dipaksa tetapi sudah menjadi suatu keharusan berdasarkan visi dan misi. Dimana dalam visi dan misi tersebut bertujuan untuk selalu melayani masyarakat maka pelayanan kepada masyarakat merupakan pekerjaan yang harus di lakukan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah di tetapkan dalam organisasi untuk mencapai tujuan, sehingga para masyarakat tersebut memberikan dukungan yang positif terhadap organisasi dalam melaksanakan program-program yang telah di tetapkan sehingga akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi. Disiplin yang baik dari pegawai juga akan menunjukkan bahwa organisasi dapat memelihara serta menjaga loyalitas dan kualitas terhadap pelayanan masyarakat. Dari disiplin juga dapat di ketahui nilai pelayanan masyarakat dari para pegawainya.

Pelayanan masyarakat yang rendah akan menjadi sutau permasalahan bagi sebuah organisasi atau lembaga, karena pelayanan yang dihasilkan pegawai tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh kantor Camat Sipatana Kota Gorontalo. Untuk memberikan gambaran tentang

pelayanan masyarakat, berikut ini adalah beberapa penjelasan yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai di kantor Camat Sibatana Kota Gorontalo. Dikatakan bahwa pelayanan merupakan :

- a. Sesuatu yang dicapai
- b. Prestasi yang diperlihatkan
- c. Kemampuan kerja

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan ruang lingkup pola kerja pegawai yang ada kantor Camat Sibatana, kedisiplin menjadi kepentingan utama yang ditinjau dari perspektif organisasi, dapat dirumuskan sebagai ketaatan setiap pegawai kantor Camat Sibatana terhadap semua aturan yang berlaku di dalam organisasi tersebut, yang terwujud melalui sikap, perilaku dan perbuatan yang baik sehingga tercipta keteraturan, keharmonisan, tidak ada perselisihan, serta keadaan baik lainnya.

Kantor kecamatan merupakan salah satu organisasi dilingkungan pemerintah yang tanggung jawab utamanya adalah menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pengaturan, dan pemberian pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan di butuhkan adanya disiplin kerja yang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas permasalahan yang ditemukan di lapangan oleh peneliti yaitu, masih ada pegawai yang kurang disiplin

dalam menjalankan tugas yang diberikan seperti, tidak tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang diemban, terdapat sebagian pegawai menunda-nunda pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Selain itu juga ada sebagian pegawai yang kurang mentaati aturan jam kantor dalam hal ini dapat dilihat adanya pegawai yang datang tidak tepat waktu, menggunakan waktu istirahat melebihi jam yang telah ditetapkan. Bahkan ada yang pulang sebelum jam kerja berakhir.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka saya sebagai peneliti tertarik mengadakan penelitian mengenai disiplin kerja dan pelayanan, dengan memformulasikannya judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Sipatana Kota Gorontalo”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas yang di berikan.
2. Masih terdapat sebagian pegawai yang menunda-nunda pekerjaan yang diberikan pimpinan.
3. Masih banyak pegawai yang kurang menaati aturan jam kantor dengan datang terlambat dan pulang sebelum jam pulang kerja.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yakni seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Sibatana Kota Gorontalo.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Sibatana Kota Gorontalo tersebut.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yang meliputi :

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Untuk memperoleh pengalaman penelitian dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang disiplin kerja di bidang pemerintahan secara ilmiah.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Sebagai media informasi bagi civitas akademika pada umumnya, dan rekan-rekan mahasiswa yang akan menjadi peneliti lanjutan sehubungan dengan masalah penelitian ini, dan juga sebagai pedoman dan bahan masukan yang baik dalam rangka peningkatan disiplin kerja pegawai ke depan, serta sebagai realisasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam bidang penelitian