

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**STUDI TENTANG DISIPLIN KERJA PEGAWAI
DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS TANJUNG PALAS
DI KABUPATEN BULUNGAN**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

BERLYANTO LAYUK PALABUAN

NIM. 500894397

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2016

ABSTRACT

A STUDY ON EMPLOYEE DISCIPLINE FOR HEALTH SERVICE AT TECHNICAL EXECUTIVE UNIT OF PUSKESMAS TANJUNG PALAS IN BULUNGAN DISTRICT

BERLYANTO LAYUK PALABUAN

berlyanto.palabuan@gmail.com

Postgraduate Program

Universitas Terbuka Indonesia

Discipline is an action which is conscious by someone for following many kind of rules, either prohibition or obligation. Discipline can be seen by attitude and behavior during doing interaction in his area. The purpose of this research is to describe and analyze the discipline by the employee in health service at UPT. Puskesmas Tanjung Palas in Bulungan District. This research is assigned from some aspects of the discipline of work, they are : loyalty and obedient in the used of employment hours, loyalty of doing the duty and responsible, adherence to the mechanism of working, obedience and compliance employee attended the ceremony, supervision of service and giving punishment. This research is descriptive qualitative design. The selection of informant is intentionally (*purposive sampling*), they are paramedics of puskesmas. This selection is directly as (*snow ball sampling*) according to the needs and stability of researchers in data collection. Moreover, another informant is public, to determine information the extent of the services given by the puskesmas. Therefore, sampling methods needed by accident (*Accidental Sampling*) which means researcher obtained samples in a way just a coincidence on site research by not using certain plain. Whereas the Head of Puskesmas Tanjung Palas, Bulungan District as a Key Informant. By the research result is noted that enforcement of employee discipline still in good indication. There are three aspects that are considered effective those are fidelity duties and responsibilities, adherence to the mechanism of work and supervision of service. In health service, the indication of employee action is good. Whereas the ineffective enforcement of employee discipline is caused by the diversity of characteristics and behavior of employee, the diversity of the collective consciousness of employees in the utilization of productive working hours effectively and a plurality of action by elements of leadership in the enforcement of employee discipline.

Keywords: Employee Discipline, Public Service, Health Service

ABSTRAK

STUDI TENTANG DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS TANJUNG PALAS DI KABUPATEN BULUNGAN

BERLYANTO LAYUK PALABUAN

berlyanto.palabuan@gmail.com

Program Pascasarjana

Universitas Terbuka Indonesia

Disiplin merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kesadaran seseorang untuk mentaati dan mematuhi segala bentuk peraturan, baik yang sifatnya larangan maupun kewajiban. Disiplin dapat dilihat dari sikap dan perilaku selama melakukan interaksi pada lingkungannya. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis disiplin kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan. Penelitian ini ditetapkan dari beberapa aspek disiplin kerja yang meliputi: ketaatan dan kepatuhan terhadap penggunaan jam kerja, kesetiaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab, ketaatan terhadap mekanisme kerja, ketaatan dan kepatuhan pegawai mengikuti apel/upacara, pengawasan terhadap pelayanan dan pemberian hukuman/sanksi. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) yaitu paramedis puskesmas. Pemilihan ini dilakukan secara langsung seperti bola salju (*snow ball sampling*) sesuai dengan kebutuhan dan kemandirian peneliti dalam pengumpulan data. Selain itu informan lainnya juga adalah masyarakat, guna mengetahui informasi sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh pihak puskesmas. Untuk itu diperlukan metode sampling kebetulan (*Accidental Sampling*) yang artinya peneliti memperoleh sampel dengan cara kebetulan saja di lokasi penelitian dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu. Sedangkan sebagai informasi kunci (*Key Informan*) adalah Kepala Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan. Hasil penelitian diketahui bahwa penegakkan disiplin kerja pegawai masih menunjukkan indikasi yang cukup baik. Terdapat 3 (tiga) aspek yang dinilai efektif yaitu kesetiaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab, ketaatan terhadap mekanisme kerja dan pengawasan terhadap pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pegawai masih terindikasi cukup baik. Sedangkan kurang efektifnya penegakkan disiplin kerja disebabkan oleh keragaman karakteristik dan perilaku pegawai, keragaman kesadaran kolektif pegawai dalam pemanfaatan jam kerja produktif secara efektif dan keragaman tindakan oleh unsur pimpinan dalam penegakkan disiplin kerja pegawai.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Pelayanan Publik, Kesehatan

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Studi tentang Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tanjung Selor, 25 Juni 2016

Yang Menyatakan,



BERLYANTO LAYUK PALABUAN

NIM. 500894397

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Berlyanto Layuk Palabuan
 NIM : 500894397
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Studi tentang Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 25 Juni 2016
 Waktu : 13.00 – 14.30 WITA

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM :

Ketua Komisi Penguji

Tandatangan

Dr. Sofjan Aripin, M.Si.

Penguji Ahli

Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A

Pembimbing I

Dr. Anwar Alaydrus, MM

Pembimbing II

Dr. Sofjan Aripin, M.Si.

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

Judul TAPM : Studi tentang Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan

Penyusun TAPM : Berlyanto Layuk Palabuan

NIM : 500894397

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Sabtu, 25 Juni 2016

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Sofjan Arpin, M.Si.
NIP. 196606191992031002

Pembimbing I,

Dr. Anwar Alaydrus, MM
NIP. 197102262002121002

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
Program Magister Administrasi Publik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Direktur
Program Pascasarjana

Dra. Suciati, M.Sc, Ph.D.
NIP. 195202131985032001

KATA PENGANTAR

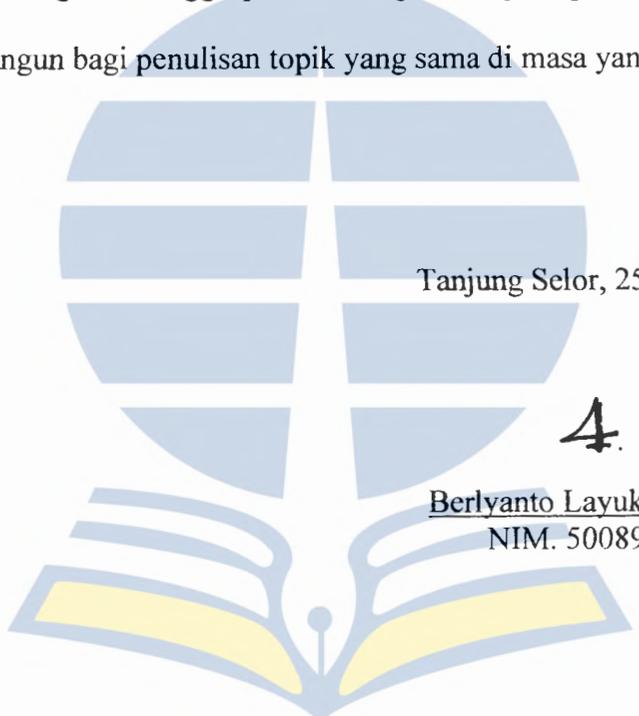
Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasihNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian sebagai Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul “Studi tentang Disiplin Kerja Pegawai dalam Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan”. Penelitian TAPM ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh derajat kesarjanaan S2 Program Magister Administrasi Publik (MAP) di Universitas Terbuka.

Terselesainya TAPM ini tidak terlepas dari bantuan dan masukan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Suciati, M.Sc, Ph.D. sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Drs. Yusrizal Rachman, MKK selaku kepala UPBJJ Samarinda.
3. Dr. Anwar Alaydrus, MM sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
4. Dr. Sofjan Aripin, M.Si. sebagai Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan kritikan kepada penulis.
5. Dosen pengajar di Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
6. Kepala dan seluruh staf UPBJJ Samarinda.
7. Kepala dan seluruh staf Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Tanjung Palas yang telah memberikan izin penelitian dan sebagai mitra dalam membantu proses penelitian.

8. Teman-teman mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ Samarinda kelompok belajar Bulungan.
9. Orang tua dan pasangan hidup (calon istri) yang merupakan penyemangat dan inspirasi bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini.
10. Berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan TAPM ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan TAPM ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun bagi penulisan topik yang sama di masa yang akan datang.



Tanjung Selor, 25 Juni 2016

4.

Berlyanto Layuk Palabuan
NIM. 500894397

RIWAYAT HIDUP

Nama : Berlyanto Layuk Palabuan
NIM : 500894397
Riwayat Pendidikan : Lulus SDN 001 Tanjung Selor Tahun 1999
Lulus SMN 1 Tanjung Selor Tahun 2002
Lulus SMAN 1 Tanjung Selor Tahun 2005
Lulus FKM Universitas Mulawarman Tahun 2010
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2011 sampai sekarang sebagai PTT di Dinas
Kesehatan Kabupaten Bulungan
Alamat : Jl. Sengkawit No.36 RT.88 RW.33, Tanjung Selor,
Kabupaten Bulungan
Telp./HP : 085246999656

Tanjung Selor, 25 Juni 2016

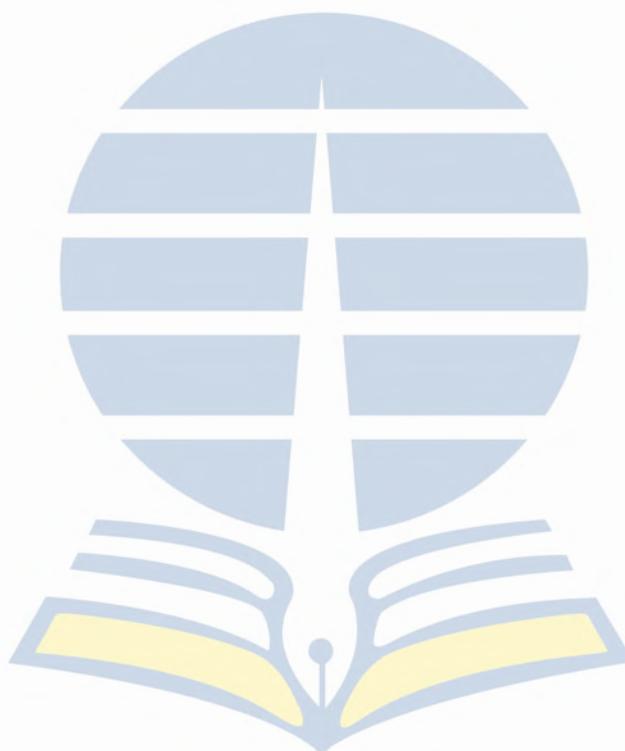
4.

Berlyanto Layuk Palabuan
NIM. 500894397

DAFTAR ISI

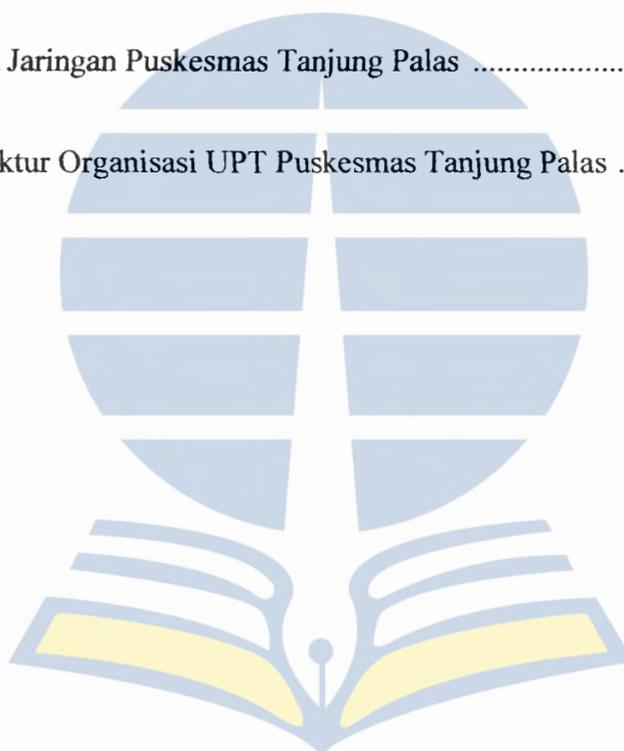
	Halaman
JUDUL	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Manajemen Kepegawaian	10
2. Pembinaan SDM	13
3. Disiplin Kerja	16
4. Pelayanan	26
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berpikir	36
D. Operasionalisasi Konsep	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	39
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Sampel	39
C. Instrumen Penelitian	41
D. Prosedur Pengumpulan Data	42
E. Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	46
B. Hasil	58
1. Disiplin Kerja Pegawai	60
2. Pelayanan Kesehatan	77
3. Faktor Pendukung dan Penghambat	82
C. Pembahasan	83
1. Ketaatan dan Kepatuhan Pegawai terhadap Jam Kerja	84
2. Kesetiaan dalam Melaksanakan	

Tugas dan Tanggung jawab	86
3. Ketaatan Terhadap Mekanisme Kerja	88
4. Ketaataan dan Kepatuhan Mengikuti Apel/Upacara	90
5. Pengawasan Terhadap Pelayanan	92
6. Pemberian Hukuman/Sanksi	94
7. Pelayanan Kesehatan	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	98
B. SARAN	100
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	



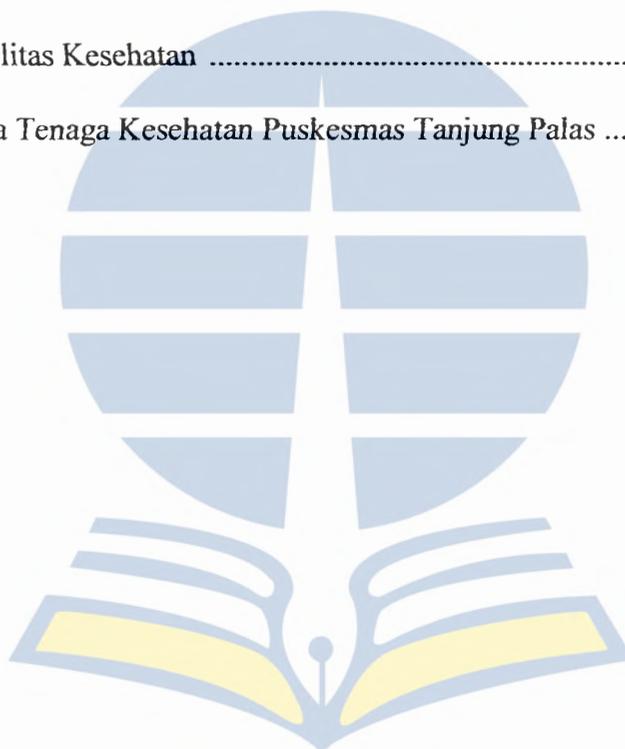
DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Alur Pikir Penelitian.....	37
3.1	Analisis Data Model Interaktif	44
4.1	Peta Wilayah Kerja UPT Puskesmas Tanjung Palas	48
4.2	Peta Jaringan Puskesmas Tanjung Palas	52
4.3	Struktur Organisasi UPT Puskesmas Tanjung Palas	54



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.1	Rekapitulasi Daftar Hadir Pegawai Puskesmas Tanjung Palas	6
4.1	Data Jumlah Penduduk Menurut Desa/Kelurahan	49
4.2	Sarana Pendidikan	50
4.3	Sarana Ibadah	50
4.4	Fasilitas Kesehatan	51
4.5	Data Tenaga Kesehatan Puskesmas Tanjung Palas	53



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	PERBUP Bulungan Nomor 10 tahun 2016
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perspektif pembangunan nasional oleh pemerintah pusat telah memberikan legalitas hukum kepada pemerintah daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan berharap dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut dapat membawa perubahan yang lebih baik bagi kehidupan masyarakat di daerah. Mengingat kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengatur rumah tanganya sendiri lebih luas, sehingga memungkinkan akselerasi pembangunan masyarakat di daerah dapat diaktualisasikan. Statement tersebut sejalan dengan tujuan otonomi daerah yaitu untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Kebijakan tersebut belum cukup mendukung untuk mewujudkan harapan tersebut, tetapi diperlukan komitmen dan konsistensi para pelaksana administrasi negara dalam menjalankan fungsinya. Sejak tahun 2010 Indonesia telah memasuki dasawarsa pertama proses reformasi desentralisasi dan otonomi daerah. Namun, setelah bertahun-tahun seiring berjalannya penyelenggaraan otonomi daerah, tujuan tersebut belum terwujud di sebagian besar wilayah di Indonesia dan masih menyisakan persoalan di beberapa daerah. Tahun 2012 sudah ada 10 usulan daerah baru yang akan dibahas oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan telah disetujui pembentukan satu propinsi baru yaitu Kalimantan Utara. Kementerian Dalam Negeri telah masuk usulan pembentukan calon Daerah Otonomi Baru (DOB) sebanyak 33 propinsi dan 150 kabupaten/kota. Pemekaran daerah baru paling banyak terjadi di tahun 2008 yaitu 39 daerah. Berdasarkan hasil evaluasi

yang dilakukan oleh Bappenas, UNDP, LAN, dan Kemendagri menyatakan bahwa lebih dari 80 persen daerah hasil pemekaran belum dapat memperlihatkan peningkatan pembangunan daerah setempat sehingga pelaksanaan pemekaran daerah belum mencapai tujuan otonomi daerah (<http://www.kemenkeu.go.id>).

Permasalahan tersebut lebih mempersoalkan dari ketidakmampuan daerah dalam menyiapkan sumber daya untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah, selain sumber dana (keuangan) yang cukup juga sumber daya manusia (aparatur yang berkualitas). Dua hal tersebut memiliki urgensi dalam menunjang keefektifan pelaksanaan otonomi daerah selain faktor organisasi dan manajemen serta sarana dan prasarana yang memadai. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kaho, (2004 : 62) bahwa terkait dengan pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia pada umumnya terdapat 4 persoalan yang dihadapi pemerintah daerah, antara lain faktor sumber daya manusia, sumber dana, organisasi dan manajemen, serta sarana dan prasarana penunjang yang memadai. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Kristiadi (2007 : 31) bahwa keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah harus didukung oleh sumber daya aparatur profesional, dan memiliki loyalitas dan dedikasi yang tinggi, serta sikap mental dan etos kerja yang baik.

Mencermati beberapa pendapat di atas menunjukkan betapa pentingnya faktor sumber daya manusia dalam pelaksanaan otonomi daerah. Maka dari itu perlu mendapat perhatian yang lebih besar, bukan hanya dari segi kuantitasnya tetapi juga profesional aparaturnya perlu dipersiapkan secara proporsional dan profesional sehingga mampu menunjukkan kinerja secara optimal. Secara proporsional adalah dalam penempatan kerja aparatur didasarkan atas uraian pekerjaan (*job description*), sedangkan profesional dimaksud penempatan kerja

aparatur berdasarkan latar belakang pendidikan, keterampilan dan keahliannya. Karena berdasarkan kajian teoritis jika ditempatkan aparatur pada posisi yang tepat dan benar (*the right man of the right palace or the right man on the right job*) justru kinerja aparatur akan lebih optimal (Thoah, 2005 : 127).

Dengan demikian cukup beralasan jika pemerintah Kabupaten Bulungan menghimbau kepada semua jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk dapat mempersiapkan aparatur yang profesional pada masing-masing instansi untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik, terutama pada SKPD Dinas Kesehatan yang mendapatkan prioritas dari penerima anggaran APBD tahun 2016. Di unit kerja Dinas Kesehatan, Puskesmas merupakan pondasi dari indikator kesuksesan program kerja Dinas Kesehatan. Oleh karena itu sikap profesionalisme tenaga kesehatan sangat penting diperhatikan. Selain meningkatkan profesionalisme aparatur penting juga dilakukan perbaikan sikap mental dan perilaku aparatur. Karena sikap mental dan perilaku aparatur yang kini masih menjadi persoalan terutama dalam hal disiplin kerja aparatur yang masih diwarnai tindakan-tindakan yang melanggar etika profesi.

Disiplin kerja aparatur pada umumnya di lingkungan lembaga publik (instansi pemerintah) masih terdapat sebagian besar pegawai pemerintah yang melanggar aturan disiplin kerja, meskipun adanya landasan hukum yang mengatur hal tersebut (UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara) dan (PP Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil), tetapi masih banyak pegawai yang berperilaku tidak disiplin.

Disiplin dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu disiplin terhadap waktu dan disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku. Disiplin terhadap waktu lebih

menekankan pada pemanfaatan waktu selama proses kegiatan berlangsung atau selama jam kerja yang telah ditetapkan lembaga. Disiplin terhadap perbuatan adalah suatu tindakan yang dilakukan mencapai atau menghasilkan sesuatu yang diinginkan organisasi.

Perkembangan yang terjadi justru masih mengisyaratkan adanya pegawai yang kurang taat dan tidak patuh terhadap peraturan, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, seperti absensi dengan menggunakan cara yang manual bahkan pada sarana teknologi yang tinggi sekalipun ternyata belum membuat pegawai tersebut jera. Bahkan perilaku mereka menjadi pemandangan sehari-hari, seperti terlambat masuk kerja, meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas dan pulang sebelum waktunya. Sedangkan pelanggaran lainnya adalah terhadap pemanfaatan fasilitas kerja yang kurang semestinya dilakukan dan penggunaan pakaian dinas yang terlepas dari jadwal.

Terkait dengan pembinaan pegawai yang berkenaan dengan disiplin pegawai negeri sipil selama ini belum optimal karena masih banyak pegawai yang kurang mengerti dan memahami etika pegawai negeri, sebagaimana yang diatur dalam kebijakan disiplin kerja pegawai negeri. Seperti adanya 8 kewajiban yang harus dilaksanakan dalam UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Selain itu, ada juga 17 kewajiban yang harus dilaksanakan dan ada 16 larangan yang harus ditaati/dipatuhi dalam PP Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil. Hal demikian masih banyak pegawai yang tidak mengerti dan mengetahui terhadap kebijakan tersebut. Maka setiap perbuatan yang dilakukan bisa terjadi karena memang pegawai tersebut tidak mengerti dan

mengetahui terhadap etika pegawai negeri dan atau adanya pegawai tersebut memang mengerti dan mengetahui tetapi sikap perilakunya pura-pura tidak tahu.

Menyikapi fenomena tersebut sangat ironis terutama yang terjadi pada instansi pemerintah, justru masih menimbulkan persoalan serius dan hingga kini belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Seperti halnya yang terjadi pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas, hasil observasi di obyek penelitian menunjukkan bahwa kurang optimalnya disiplin kerja pegawai di lingkungan kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas ditandai oleh beberapa indikasi antara lain 1) adanya pegawai yang terlambat masuk kerja, 2) adanya pegawai yang pulang kerja sebelum waktunya, 3) adanya pegawai yang meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas, 4) ketidakhadiran pegawai untuk mengikuti apel/upacara, dan 5) masih adanya pegawai yang kurang memahami norma-norma profesi sebagaimana yang diatur dalam disiplin kerja pegawai negeri sipil.

Dari hasil observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap pemanfaatan jam kerja terindikasi cukup baik atau masih adanya sebagian kecil pegawai yang kurang patuh terhadap pemanfaatan jam kerja efektif. Hal tersebut dapat diketahui dari ketidakmampuan sebagian kecil pegawai dalam memanfaatkan jam kerja produktif secara efektif. Disiplin kerja berdasarkan ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja juga dapat dilihat dari rekapitulasi daftar hadir pegawai seperti pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Rekapitulasi Daftar Hadir Pegawai UPT, Puskesmas Tanjung Palas

NO	KETERANGAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Tidak Hadir	16	2,54 %
2	Izin	353	56,03 %
3	Tugas Luar	261	41,43 %
TOTAL		630	100 %

Sumber: UPT, Puskesmas Tanjung Palas, 2016

Terdapat 630 keterangan pegawai dengan ketidakhadiran pegawai selama kurun waktu 6 bulan terakhir terhitung dari bulan September 2015 sampai dengan bulan Februari 2016. Dari jumlah tersebut diantaranya terdapat 353 (56,3%) pegawai yang izin baik secara lisan maupun tulisan, 261 (41,43%) pegawai yang menjalankan tugas luar diluar jam pelayanan dan 16 (2,54%) pegawai yang tidak hadir tanpa keterangan. Hal inilah yang menyebabkan timbulnya beberapa indikasi yang menyebabkan kurang optimalnya pelaksanaan disiplin kerja di UPT. Puskesmas Tanjung Palas.

Jika dilihat dari rekapitulasi daftar hadir pegawai diatas, dapat terlihat bahwa masih terdapat sebagian kecil pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin kerja baik secara sengaja maupun ada juga yang melakukan dengan tindakan ketidaksengajaan. Secara kuantitas, pelanggaran yang dilakukan pegawai di UPT. Puskesmas Tanjung Palas relatif kecil bila dibandingkan dengan jumlah pegawai yang hadir dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai diukur berdasarkan aspek ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap pemanfaatan jam kerja terindikasi cukup baik.

Disiplin kerja merupakan hal penting dalam rangka optimalisasi pelayanan dan hasil kerja aparatur, maka sudah selayaknya hal tersebut menjadi perhatian besar, karena konsekuensi logis dari perbuatan tidak didiplin akan membawa pengaruh terhadap pelayanan aparatur. Maka dari itu dalam penanganan disiplin kerja pegawai tidak hanya bersifat instan tetapi perlu dilakukan secara simultan dengan memberikan soft therapy (efek jera) sehingga pegawai tersebut akan berperilaku yang sesuai dengan norma-norma/etika pegawai negeri.

Konsekuensi logis dari perbuatan yang melanggar disiplin tidak hanya mempengaruhi kinerja aparatur tetapi lebih jauh justru akan membawa konsekuensi terhadap pelayanan yang kurang optimal. Adapun beberapa contoh pelayanan yang kurang optimal misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sikap dan perilaku petugas pelayanan terhadap konsumen/penerima jasa pelayanan tidak sopan dan kurang peduli terhadap kebutuhan konsumen, petugas pelayanan sering tidak ada ditempat ketika konsumen membutuhkan pelayanan serta pelayanan administrasi yang terkesan lambat sehingga konsumen merasa jenuh dan cepat bosan. Dengan demikian cukup beralasan jika disiplin kerja pegawai mendapat perhatian cukup besar karena konsekuensi logis dari tindakan disiplin akan mempengaruhi pelayanan.

Berdasarkan permasalahan di atas sangat menarik untuk dikaji secara mendalam, karena persoalan disiplin erat kaitannya dengan pelayanan publik. Meskipun permasalahan tersebut termasuk klasik sifatnya tetapi hingga kini masih cukup menarik untuk diteliti, mengingat masih banyaknya pegawai negeri yang menyimpang dari etika profesi. Melalui penelitian ini tentunya dapat mengungkap fenomena-fenomena apa saja yang terkait tentang disiplin kerja di obyek

penelitian dan kiranya faktor-faktor apa yang menghambat mengenai penegakan disiplin kerja pada instansi tersebut.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, maka kurang optimalnya penerapan pelaksanaan disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas terlihat dari beberapa indikasi yang terjadi sebelumnya melalui sikap dan perilaku pegawai, antara lain:

- 1) Adanya pegawai yang terlambat masuk kerja
- 2) Adanya pegawai yang pulang kerja sebelum waktunya
- 3) Adanya pegawai meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas
- 4) Ketidakhadiran pegawai untuk mengikuti apel/upacara, dan
- 5) Masih adanya pegawai yang kurang memahami norma-norma profesi sebagaimana yang diatur dalam disiplin kerja pegawai negeri sipil.

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana disiplin kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis disiplin kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan Sosial terutama terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik tentang kejadian yang ada dengan teori-teori yang relevan dalam studi, serta dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutnya
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kepala UPT, Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan beserta jajarannya agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan di masa yang akan datang
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada Pemerintah Kabupaten Bulungan dan pihak-pihak yang terkait dalam hal ini khususnya kepada UPT, Puskesmas Tanjung Palas dalam pelayanan kesehatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen Kepegawaian

Manajemen kepegawaian merupakan bagian dari manajemen umum, maka sebelum menjelaskan tentang manajemen kepegawaian terlebih dahulu mengemukakan tentang pengertian manajemen secara umum. Beberapa ahli dalam bidang manajemen mengemukakan pendapat tentang pengertian manajemen. Menurut Terry (dalam Winardi, 1990:4) bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain. Sedangkan Atmosudirdjo (1992:124) memberikan pengertian bahwa manajemen adalah pengendalian dan pemanfaatan dari pada semua faktor dan sumber daya, yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja yang tertentu.

Koontz dan Weihrich (1990:4) menyatakan: *management is process of designing and maintaining an environment in which individuals, working together in groups, efficiently accomplish selected aims*. Manajemen adalah proses merencanakan, menciptakan dan memelihara kondisi dimana individu-individu bekerjasama dalam suatu kelompok secara efisien untuk mencapai tujuan yang telah diseleksi.

Konsep-konsep tentang manajemen tersebut, dapat dikemukakan beberapa persamaan yang esensial, yaitu:

- 1) Manajemen selalu diterapkan dalam hubungan dengan usaha kelompok manusia
- 2) Dalam manajemen selalu terdapat adanya tujuan tertentu yang akan dicapai oleh kelompok yang bersangkutan
- 3) Terdapatnya kerjasama antara anggota kelompok tersebut

Hubungannya dengan tenaga kerja atau pegawai negeri maka Moekijat (1997:7) menggunakan istilah manajemen kepegawaian sebagai terjemahan dari *Personnal Management* dan memberikan artinya dengan mengutip pendapat Edwin B Flippo (1993:62) sebagai berikut: *Personel management is the planning, organizing, directing, and controlling of procurement, development, compensation, integration and maintenance of people for the purpose of contributing to organizational, individual and societal goals.* Manajemen kepegawaian merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi dan pemeliharaan orang-orang yang berada dalam suatu organisasi dengan maksud untuk membantu tercapainya tujuan yang diinginkan organisasi.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Yoder (dalam Moekijat, 1997:42) mengemukakan: *Personnel manajement or personnel administration has come to be restricted in careful usage to employer's activities in dealing with employers as individuals.*

Berkenaan dengan uraian di atas dapat dikatakan bahwa manajemen kepegawaian memfokuskan pada pemanfaatan sumber daya manusia dalam upaya

mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu aspek-aspek yang yang perlu mendapat perhatian dalam manajemen kepegawaian lebih diarahkan pada pencapaian tujuan. Maka dari itu langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan adalah mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan pendayagunaan sumber daya manusia dalam rangka mendukung tugas-tugas rutin.

Dalam lingkup yang lebih luas bahwa manajemen kepegawaian tidak hanya membicarakan pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya aparatur tetapi dapat menganalisis berbagai aktivitas manusia dalam kaitannya dengan kegiatan sebagai berikut:

1. Analisis Jabatan
2. Penilaian Jabatan
3. Klasifikasi Jabatan
4. Kompensasi
5. Pengadaan Tenaga Kerja dan Sumbernya
6. Selektif Pegawai
7. Induksi dan Latihan
8. Penilaian Kecakapan Pegawai
9. Penyesuaian Status/Kedudukan
10. Pengawasan Pegawai
11. Disiplin Pegawai
12. Pelayanan Pegawai
13. Motivasi Pegawai (Moekijat (1999:132))

Berdasarkan uraian di atas tentunya dengan menggunakan pendekatan manajemen kepegawaian dinilai cukup beralasan mengingat disiplin pegawai merupakan substansi dari manajemen kepegawaian, sehingga keefektifan disiplin pegawai sangat tergantung pada implementasi kebijakan yang berkenaan dengan manajemen kepegawaian.

2. Pembinaan Sumber Daya Manusia

Pembinaan pegawai merupakan suatu tindakan yang diarahkan untuk kemajuan, peningkatan atau perbaikan atas sesuatu. Di lingkungan pemerintahan, pembinaan pegawai dilakukan atas segi kemanusiaan dan keahlian. Pembinaan kemanusiaan itu sendiri dilakukan dengan memenuhi kebutuhan hidup pegawai dan keluarganya baik jasmani maupun rohani, sedangkan pembinaan keahlian dilakukan dengan memenuhi kebutuhan pegawai untuk bekerja sama mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Kedua kebutuhan apabila dipenuhi akan memberikan prestasi yang besar bagi organisasi (Moenir, 1997:219).

Thoha (1983:178) menyatakan, bahwa pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi baik. hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan sesuatu. Ada dua unsur dalam pengertian ini yakni pembinaan itu bisa berupa suatu tindakan, proses, atau pernyataan tujuan dan kedua pembinaan menunjuk kepada perbaikan atas sesuatu.

Thoha (1993:21) berpendapat bahwa pentingnya dilakukan pembinaan adalah dengan maksud agar para pegawai berperilaku baik sehingga mampu memanfaatkan jam kerja produktif secara efektif. Oleh karena itu sangat tepat pembinaan sumber daya aparatur dilakukan sebagai upaya dalam rangka optimisasi pekerjaan. Kemudian dalam kaitannya dengan pembinaan yang dilakukan dengan maksud sebagai berikut:

- 1) Ingin dicapainya penggunaan sumber tenaga kerja yang ada secara efektif. Ini maksudnya bahwa semua tenaga kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi hendaknya bisa bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.
- 2) Dari pengurusan kepegawaian adalah diharapkan terciptanya hubungan kerja yang menarik di antara anggota organisasi. Tujuan ini mengandung

arti bahwa hubungan kerja yang terjalin di antara pegawai-pegawai yang ada, baik antara atasan dengan kolega, bawahan dengan bawahan sangat menentukan keberhasilan penugasan.

- 3) Dari kepengurusan kepegawaian ialah mengusahakan agar pengembangan individu-individu dalam organisasi tersebut dijalankan secara maksimal. Tujuan ini mewajibkan pimpinan organisasi mengembangkan secara jelas program pengembangan semua pegawai tanpa pilih kasih, sehingga dengan demikian setiap pegawai akan mengetahui secara pasti kapan saatnya ia mendapat promosi.

Sebaik atau selengkap apapun sumber daya yang lain, di luar sumber daya manusia juga perlu diperhitungkan tetapi penggunaan faktor sumber daya manusia merupakan determinan penting. Itulah sebabnya pembinaan sumber daya dalam suatu organisasi harus dilakukan secara simultan, misalnya dengan meningkatkan pendapatan pegawai, serta ada perlakuan yang adil dan jujur terhadap prinsip-prinsip karier, penempatan pegawai, promosi, mutasi pegawai, pendidikan dan pelatihan.

Pendapat yang sama juga dikemukakan Siagian (1995:167) bahwa peranan manusia dalam setiap usaha untuk mewujudkan harapan yang diinginkan, tentunya tidak terlepas dari upaya-upaya yang berkenaan dengan alat pemacu. Misalnya pemberian konvensasi yang memadai, perlakuan yang adil, menghargai karya yang dihasilkan. Lebih lanjut menurut Nainggolan (1997:23) mengatakan bahwa untuk memperbaiki keadaan yang demikian diharapkan pemerintah dapat menciptakan suasana yang lebih kondusif dan pegawai lebih terpacu untuk bekerja lebih baik. Upaya yang harus dilakukan pemerintah dalam memenuhi hal tersebut dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Usaha pemecahan didasarkan prinsip-prinsip kepegawaian yang sehat seperti pemantapan prinsip-prinsip karier, prestasi kerja yang dipergunakan sebagai dasar pengangkatan, pengangkatan, promosi dan mutasi kepegawaian
2. Peningkatan pendapatan pegawai negeri diusahakan terus menerus
3. Penyempurnaan prosedur pembinaan

4. Data tentang kepegawaian negara disempurnakan
5. Peningkatan usaha penyempurnaan ketatausahaan pegawai baik secara nasional maupun secara mikro dalam setiap instansi dijalankan terus
6. Penertiban kegiatan pendidikan dan pelatihan institusional bagi pegawai negeri, ditingkatkan secara terus menerus
7. Telah dilaksanakan perumusan yang lebih jelas dari tugas pokok dan fungsi instansi secara fungsional bertanggung jawab terhadap kepegawaian di Indonesia

Pembinaan pegawai dapat dilakukan dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan, karena cara ini sangat membantu pegawai terhadap pengembangan pribadi. Pada dasarnya pendidikan dan pelatihan merupakan suatu pembinaan dalam proses perkembangan manusia, dimana manusia itu belajar untuk berpikir sendiri dan mendorong berkembangnya kemampuan dasar yang ada padanya. Oleh karena itu akan lebih efektif apabila setiap pegawai diberikan pelatihan. Karena pelatihan merupakan hal yang bersifat universal, baik itu organisasi pemerintah maupun di lembaga swasta.

Pembinaan kepegawaian lainnya dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pegawai agar dapat mempunyai sikap mental dan moral yang baik sehingga tidak berperilaku menyimpang. Cukup beralasan jika pembinaan pegawai itu dilakukan guna merubah sikap dan perilaku pegawai ke arah yang lebih baik. Berbagai hasil penelitian memberikan pendapat yang senada tentang keluaran (*output*) dari pembinaan pegawai ternyata hanya sebagian kecil yang mengalami kegagalan. Justru hasil kajian teoritis lebih banyak kontribusinya terhadap pegawai terutama dalam membetuk karakteristik individu ke arah pengembangan kompetensi dan hasilnya dapat disumbangkan untuk menunjang kelancaran tugas. Hanya saja pembinaan dalam bentuk apa dan cara yang bagaimana yang dianggap paling tepat untuk diberikan kepada pegawai.

Menurut Moenir (2001:155-158) bahwa pembinaan kepegawaian dapat dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut:

1. Pendidikan dan Pelatihan;
2. Pemberian gaji/upah yang layak;
3. Pemberian kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan karier;
4. Pendisiplinan terhadap aturan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas organisasi yang tinggi;
5. Pemberian istirahat yang memadai;
6. Pemberian penghargaan atas jasa atau kebaktiannya terhadap organisasi, baik material atau imaterial;
7. Pemberian kesempatan berhimpun dalam organisasi kepegawaian;
8. Pemberian fasilitas kerja dan sosial yang adil;
9. Keselamatan, keamanan, dan kesehatan kerja;
10. Pemberian perangsang;
11. Pemberian atau pengaturan rekreasi;
12. Pemberian jaminan hari tua atau pensiun

Mencermati pendapat tersebut sepertinya cukup beralasan jika pembinaan pegawai sebagai pendekatan untuk membangun konsep yang berkenaan dengan disiplin kerja. Mengingat disiplin pegawai merupakan salah satu unsur dari pembinaan, karena itu seiring dengan peningkatan pelayanan maka pegawai tersebut perlu dibina sehingga perilakunya baik atau bisa menghargai waktu pada saat jam kerja berlangsung.

3. Disiplin Kerja

a. Disiplin

Disiplin menurut Mondy dan Noe (1996), diartikan sebagai keadaan di mana karyawan mampu mengontrol diri mereka sendiri, penyelenggaraan organisasi yang tertib, serta menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam suatu organisasi. Sedangkan tindakan pendisiplinan menurut Mondy dan Noe (1996), adalah permohonan suatu hukuman untuk seorang karyawan yang gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan. Tindakan pendisiplinan yang efektif

menurut Mondy dan Noe (1996), dialamatkan kepada perilaku salah karyawan, bukan pada karyawan sebagai person. Oleh karena itu administrasi tindakan pendisiplinan yang bersifat merusak baik kepada karyawan maupun kepada organisasi merupakan tindakan pendisiplinan yang keliru. Dengan demikian, tindakan pendisiplinan tidak boleh diterapkan secara sembarangan.

Byars dan Rue (1997), mendefinisikan pendisiplinan organisasional sebagai tindakan yang diambil untuk mengatasi karyawan yang telah melanggar peraturan organisasional, atau karyawan yang kinerjanya telah mulai merosot hingga suatu titik tertentu di mana tindakan perbaikan diperlukan. Menurut Byars dan Rue (1997), pendisiplinan seringkali dipahami sebagai hukuman bagi kesalahan masa lampau. Banyak manajer, ketika menghadapi masalah disiplin dalam organisasi mereka langsung berfikir “hukuman apa yang harus diberikan?” “seberapa berat hukuman harus diberikan?”. Sehingga bentuk akhir dari pendisiplinan adalah pemberhentian.

Pendapat lain dapat dikemukakan dari Irmin (2004:21) mengatakan bahwa disiplin mempunyai beberapa pengertian antara lain:

1. Perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.
2. Perasaan risi atau malu dan berdosa jika melakukan perbuatan yang menyimpang.
3. Sikap tahu untuk membedakan hal-hal apa yang seharusnya dilakukan, yang wajib dilakukan, yang boleh dilakukan dan yang tidak pantas dilakukan.
4. Merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengendalian watak.
5. Pemahaman dan pelaksanaan yang baik mengenai sistem aturan, perilaku, norma, kriteria, dan standar sehingga dapat mengontrol perilaku sehari-hari.

Kelebihan aspek tersebut, menunjukkan bahwa disiplin merupakan faktor hakiki yang ada pada diri setiap pegawai yang sifatnya lebih menyangkut pada

sikap dan perilaku pegawai. Lebih lanjut dikatakan Irmin (2004:24) bahwa disiplin mempunyai beberapa ruang lingkup antara lain sebagai berikut:

1. Disiplin terhadap waktu
2. Disiplin terhadap perencanaan
3. Disiplin terhadap anggaran
4. Disiplin terhadap aturan dan prosedur
5. Disiplin terhadap mekanisme kerja
6. Disiplin terhadap hirarki kepangkatan
7. Disiplin terhadap hasil kesepakatan

Ruang lingkup disiplin ini mencerminkan bahwa disiplin mempunyai cakupan dalam mata organisasi yang harus ditaati dan dilaksanakan secara seksama oleh setiap pegawai. Pendapat yang berbeda juga dikemukakan dari Schuler (1999:70) bahwa disiplin merupakan perangkat manajemen yang efektif, dengan alasan-alasan sebagai berikut:

1. Disiplin mengingatkan pegawai bahwa kinerja yang rendah tidak dapat diterima dan bahwa perubahan perilaku dibenarkan
2. Disiplin mempunyai daya penguat yang seolah-olah dialami sendiri ketika seseorang dihukum, disiplin juga memberi isyarat pegawai lain mengenai kinerja dan perilaku yang diharapkan
3. Jika dipandang tepat oleh karyawan lain, disiplin bisa meningkatkan motivasi, semangat dan kinerja mereka

Kemudian menurut Wursanto (1992:108) dikatakan bahwa disiplin adalah keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai norma-norma atau aturan-aturan yang telah ditentukan.

Selanjutnya dapat disampaikan oleh pendapat Masya (1992:14) mengatakan bahwa disiplin dapat diartikan dengan suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk kepada peraturan yang telah ada dengan senang hati. Disiplin berarti menurut pedoman ataupun petunjuk-petunjuk

yang telah digariskan. Disiplin adalah alat untuk menggerakkan pegawai ataupun orang lain dalam usaha kerjasama untuk meningkatkan hasil kerja.

Sedangkan menurut Admosudirdjo (1998:36) disiplin adalah salah satu ciri khas dari pada manusia organisasi (*organization man*) dan manusia administrasi (*administration man*) *homo administratif* yang dikembangkan melalui *human relation, motivation dan communication* yang efektif sehingga tidak timbul salah faham, salah pengertian, kesimpangsiuran dan sebagainya.

Pendapat lain dapat dikemukakan dari Prijodarminto (1992:123) dikatakan bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menumpukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan atau ketertiban karena sudah menyatu dengan dirinya, maka sikap atau perbuatan-perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan sebagai beban bahkan sebaliknya akan membebani dirinya bilamana tidak berbuat sebagaimana lazimnya.

Kemudian menurut Wastra (1980:5) dikatakan bahwa setiap organisasi memerlukan disiplin, adanya disiplin tersebut dapat dilihat bila orang-orang, pegawai-pegawai dengan senang hati melaksanakan aturan-aturan, norma-norma, instruksi-instruksi atasannya dan mentaati aturan-aturan yang dinyatakan berlaku padanya. Menurut Amiroeddin (1982:11) kata disiplin diberi arti ketaatan yang keras kepada peraturan, memegang disiplin artinya menjalankan peraturan yang keras, takluk kepada disiplin artinya mentaati segala aturan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kesadaran seseorang untuk mentaati dan mematuhi segala bentuk peraturan, baik yang sifatnya larangan maupun

kewajiban. Disiplin dapat dilihat dari sikap dan perilaku selama melakukan interaksi pada lingkungannya. Disiplin selalu dihubungkan dengan peraturan-peraturan yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis yang harus ditaati oleh setiap pegawai, dan siap menerima sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang telah diberikan. Secara substantif teori yang digunakan dalam meneliti diadopsi dari beberapa indikator yang bersumber dari teori Irmin yakni disiplin terhadap waktu dan disiplin terhadap mekanisme kerja. Indikator ini diambil karena peneliti ingin meneliti sesuai dengan keadaan dilapangan yang permasalahannya secara teori bersumber dari data yang ditemukan.

Pendisiplinan terhadap aturan merupakan salah satu cara untuk membina pegawai. Pendisiplinan dapat menciptakan lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna dan berhasil guna. Sejalan dengan pendapat Ranupadoyo, (1998:96) bahwa disiplin adalah suatu keadaan tertib di mana orang-orang yang tergabung di dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan senang hati.

b. Macam-Macam Disiplin

Menurut A.A. Anwar Mangkunegara (2011:129) ada dua bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif.

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

b) *Disiplin Korektif*, adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam penyatuan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mengatuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Keith Davis berpendapat bahwa disiplin korektif memerlukan perhatian proses yang seharusnya, yang berarti bahwa prosedur harus menunjukkan pegawai yang bersangkutan benar-benar terlibat. Keperluan proses yang seharusnya itu dimaksudkan adalah pertama, suatu prasangka yang tidak bersalah sampai pembuktian pegawai berperan dalam pelanggaran. Kedua, hak untuk didengar dalam beberapa kasus terwakilkan oleh pegawai lain. Ketiga, disiplin itu dipertimbangkan dalam hubungannya dengan keterlibatan pelanggaran.

Menurut Moekijat (1992:152) dikatakan bahwa disiplin ada dua macam yaitu:

1. *Self Imposed Dicipline*

Adalah disiplin yang timbul dari dalam karena ada dorongan perasaan, kehendak, dan pikiran sendiri untuk mentaati atau melakukan sesuatu.

2. *Command Dicipline*

Adalah disiplin yang timbul karena perintah dan takut akan sanksi hukuman. Disiplin ini kurang efektif, karena hanya berlaku pada saat pengawasan dilakukan.

Kemudian menurut Sastrohadiwiryono (2002:291) dikatakan bahwa disiplin kerja adalah sebagai sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya menurut Muchdarsyah (1995:135) dikatakan bahwa disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan atau keputusan yang telah ditetapkan.

Kemudian menurut Malayu (2001:191) dikatakan bahwa ada beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin pegawai yaitu:

1. Tujuan dan kemampuan, tujuan yang ingin dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan
2. Teladan pimpinan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya, pimpinan harus memberi contoh yang baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan
3. Balas jasa, dengan balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya
4. Keadilan. Karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya
5. Waskat (pengawasan melekat), artinya tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan karena dengan waskat karyawan atau pegawai merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasannya
6. Sanksi hukuman, dengan sanksi hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan organisasi atau instansi, sikap dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang
7. Ketegasan, pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap pegawai yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan
8. Hubungan kemanusiaan. Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu organisasi

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa disiplin kerja sangat diperlukan bagi setiap organisasi, karena disiplin merupakan suatu sikap yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban terhadap peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Hanya dengan ketaatan, kepatuhan dan keteraturan itulah diharapkan tujuan dari pada organisasi dapat tercapai secara optimal. Secara relevan juga dihubungkan dengan beberapa

teori yang dijadikan sebagai teori pembanding, maka peneliti mengambil beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin berdasarkan teori Malayu yakni pengawasan dan sanksi hukuman. Teori ini juga nantinya dipakai dalam menentukan indikator yang dipakai dalam kerangka berpikir.

Dalam rangka pencapaian atau keberhasilan dalam suatu organisasi sangat diperlukan disiplin kerja dari para pegawai karena dengan disiplin pegawai dapat mengevaluasi apakah mereka sudah menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang ditetapkan atau belum. Disiplin merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi baik itu swasta maupun lembaga pemerintahan.

c. Tujuan Disiplin

Tujuan disiplin kerja menurut Sutrisno (2009:126) mengemukakan bahwa tujuan disiplin kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Tingginya rasa kepedulian karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan
- 2) Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan untuk melaksanakan pekerjaan
- 3) Besarnya rasa tanggung jawab pada karyawan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya
- 4) Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan karyawan
- 5) Meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja pada karyawan

Berdasarkan tujuan disiplin kerja maka disiplin kerja pegawai harus ditegakkan dalam suatu organisasi. Tanpa dukungan organisasi pegawai yang baik, sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan/organisasi untuk mencapai tujuannya.

d. Indikator Disiplin

Menurut Hasibuan (2010:194), indikator disiplin kerja adalah:

1. Mematuhi semua peraturan perusahaan
2. Penggunaan waktu secara efektif

3. Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas
4. Tingkat absensi

Pendapat ini mengungkapkan bahwa disiplin dapat dijadikan sebagai salah satu prioritas dalam mengisi kegiatan organisasi yang sifatnya ideal sesuai dengan karakter setiap pegawai. pada Sedangkan menurut Helmi (1996:34) terdapat beberapa indikator dari disiplin kerja yang meliputi:

- a) Disiplin kerja tidak semata-mata patuh dan taat terhadap penggunaan jam kerja saja, misalnya datang dan pulang sesuai dengan jadwal, tidak mangkir jika bekerja, dan tidak mencuri-curi waktu
- b) Upaya dalam mentaati peraturan tidak didasarkan adanya perasaan takut, atau terpaksa
- c) Komitmen dan loyal pada organisasi yaitu tercermin dari bagaimana sikap dalam bekerja.

Sebaliknya, perilaku yang sering menunjukkan ketidakdisiplinan atau melanggar peraturan terlihat dari tingkat absensi yang tinggi, penyalahgunaan waktu istirahat dan makan siang, meninggalkan pekerjaan tanpa ijin, membangkang, tidak jujur, berjudi, berkelahi, berpura-pura sakit, sikap manja yang berlebihan, merokok pada waktu terlarang dan perilaku yang menunjukkan semangat kerja rendah. Dari beberapa teori yang dikemukakan diatas, secara parsial peneliti mengambil teori menurut Hasibuan dengan mengadopsi salah satu yang menjadi indikator disiplin kerja yaitu tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas yang berhubungan dengan masalah dilapangan. Indikator ini digunakan untuk meneliti seberapa besar kesetiaan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

e. Pendekatan Disiplin

Menurut Invenchevich (1992), terdapat beberapa pendekatan dalam disiplin meliputi pendekatan negatif dan pendekatan positif. Pendekatan negatif, yaitu menekankan pada efek yang bersifat hukuman pada perilaku yang tidak

diinginkan. Sedangkan, pendekatan yang positif menekankan pada apa yang dapat dilakukan untuk menjamin perilaku yang tidak diinginkan tidak berulang kembali.

Secara lebih detail beberapa pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Peraturan Kompor Menyala (*Hot Stove Rule*)

Orang melihat disiplin ibarat sebagai peraturan kompor menyala. Maksudnya, apa yang akan terjadi jika seseorang menyentuh kompor menyala. Ini memiliki beberapa konsekuensi yaitu:

- a. Merupakan sistem peringatan atau pember peringatan. Manajer yang baik harus mengkomunikasikan atau memberikan peringatan tentang konsekuensi dari perilaku yang tidak diinginkan, sebelum suatu perilaku tidak diinginkan terjadi. Sangat penting untuk memberi peringatan lebih lanjut bahwa hukuman akan mengikuti perilaku yang tidak diterima
- b. Suatu yang serta merta dapat membakar. Jika diperlukan, disiplin dapat langsung dilakukan sesegera mungkin setelah tindakan yang tidak diinginkan ditemui. Setiap karyawan harus dapat langsung melihat hubungan antara tindakan dan disiplin. Atau dengan kata lain, jika tindakan pendisiplinan diambil, maka harus sesegera mungkin sehingga seseorang dapat mengetahui alasannya
- c. Konsistensi. Tidak ada pilih-pilih. Maksudnya, siapa saja karyawan yang melaksanakan tindakan tidak diinginkan yang sama akan didisiplinkan dengan cara yang sama
- d. Bersifat tidak pandang orang. Tindakan disipliner tidak menunjuk kearah person, tetapi pada perilaku yang tidak diinginkan. Ini dimaksudkan untuk mengurangi perilaku yang tidak diinginkan tersebut

2) Pendekatan Progresif

Pola disiplin progresif merupakan suatu pendekatan di mana konsekuensi hukuman diadministrasikan secara progresif. Artinya, kesalahan atau pelanggaran yang berikutnya akan memperoleh hukuman agak lebih berat dibanding kesalahan atau pelanggaran sebelumnya.

3) Pendisiplinan Positif

Peraturan tungku panas dan pendisiplinan progresifberfokus pada perilaku masa lalu. Sedangkan pendisiplinan positif dipandang sebagai berorientasi ke masa depan, yaitu bekerja bersama dengan karyawan untuk memecahkan masalah, sehingga masalah-masalah tersebut tidak terjadi lagi. Pendekatan ini mengakui bahwa orang dapat membuat kesalahan.

4) Pendisiplinan Tanpa Hukuman

Pendekatan ini member waktu/kesempatan tidak bekerja (*time off*) kepada karyawan dengan tetap menerima upah agar karyawan yang bersangkutan berpikir kembali apakah dia masih bersedia mengikuti peraturan dan tetap bekerja dengan perusahaan. Ketika seorang karyawan melanggar suatu peraturan, manajer memberikan peringatan secara lisan. Jika diulang, diberi peringatan secara tertulis.

Mangkunegara (2011:130) ada tiga pendekatan disiplin kerja yaitu pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan.

a) Pendekatan Disiplin Modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru diluar hukuman. Pendekatan ini berasumsi bahwa disiplin modern merupakan suatu cara menghindari hukuman secara fisik, melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku.

b) Pendekatan Disiplin dengan Tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi yaitu, pendekatan disiplin dengan cara memberi hukuman. Pendekatan ini berasumsi disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan.

c) Pendekatan Disiplin Bertujuan

Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai. Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik dan bertanggung jawab terhadap perubahannya.

4. Pelayanan

a. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern (Lukman, 1997) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan oranglain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan

konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi dari pada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

b. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006):

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

- a) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c) Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

c. Strategi Pelayanan

Menurut (Ismail, 2010:24), dalam mewujudkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat pelanggan, harus diperhatikan hal-hal berikut:

1. Visi dan misi pelayanan

Visi pelayanan merupakan komitmen dari seluruh manajemen terhadap kualitas pelayanan yang akan disediakan. Visi sifatnya sangat umum dan memiliki jangkauan jauh ke depan. Visi kemudian dijabarkan kedalam misi yang sifatnya lebih operasional. Baik visi maupun misi disusun atas dasar perkembangan kebutuhan masyarakat pelanggan maupun perubahan lingkungan.

2. Tujuan dan sasaran pelayanan

Meskipun misi sifatnya lebih operasional dari visi, namun dalam rangka mewujudkannya diperlukan tahapan pencapaiannya melalui tindakan konkret. Oleh karena itu, dalam jangka menengah misi dijabarkan ke dalam tujuan selanjutnya tujuan dijabarkan kedalam sasaran-sasaran yang terukur dan siap dioperasionalkan pencapaiannya. Dalam menentukan tahapan pencapaian tersebut, selain dengan melihat kemampuan internal maka masyarakat pelanggan selalu menjadi pertimbangan utama.

3. Standar Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

Standar pelayanan diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan, tetapi juga standar operasi yang memungkinkan setiap petugas pelayanan mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku. Standar secara internal dapat ditentukan sesuai dengan kemampuan unit pelayanan dengan memadukan harapan pelanggan. Penetapan standar pada dasarnya dapat memberikan informasi tentang ukuran-ukuran keberhasilan pelayanan sekaligus menunjukkan sejauh mana kapasitas organisasi pelayanan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Bahkan, untuk keperluan pelayanan yang mendunia (*worldwide*) standar pelayanan dapat dibuat sesuai dengan standar yang berlaku secara internasional.

d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selain itu, Mustofadidjaja (2003:186), mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

1. Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

2. Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informs yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
5. Memperbaiki sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera memperbaiki sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efektif dan efisien. Oleh karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas, serta ekonomis serta dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
7. Selalu mencari pembaruan yang mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan masukan dan masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

e. Pelayanan Kesehatan

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu hal yang perlu diantaranya yang dipandang mempunyai peran yang cukup penting ialah penyelenggaraan pelayanan

kesehatan. Pelayanan merupakan sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta (Fandy Tjiptono, 2008).

Menurut Azwar, pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat dan kewajaran, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau serta bermutu. Adapun yang dapat termasuk dalam pelayanan kesehatan yang merupakan hak pasien antara lain ialah pemeriksaan medik, diagnotis, terapi, anestesi, menulis resep obat-obatan, pengobatan dan perawatan di rumah sakit, kontrol, pelayanan pasca perawatan, pemberian keterangan medik, pemberian informasi, kerja sama vertikal penyelenggara pelayanan kesehatan dan sebagainya (Tengker, 2005).

Menurut Susatyo Herlambang (2012), tujuan umum sistem kesehatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, atau mencapai suatu keadaan sehat bagi individu atau kelompok-kelompok masyarakat. Batasan sehat juga telah di disesuaikan pengertiannya dengan batasan sehat menurut WHO tahun 1947.

Sehat yaitu suatu kondisi yang optimal, baik jasmani, rohani, serta sosial ekonomi, dan tidak hanya terbatas pada keadaan bebas dari penyakit atau kelemahan fisik dan mental saja. Tujuan sehat yang ingin di capai oleh sitem kesehatan adalah peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sesuai dengan tujuan sistem kesehatan tersebut, maka manajemen kesehatan tidak bisa disamakan dengan manajemen niaga yang lebih banyak

berorientasi kepada upaya untuk mencari keuntungan berupa uang untuk pemilik perusahaan (*benefit oriented*) oleh karena organisasi kesehatan lebih mementingkan pencapaian kesejahteraan masyarakat umum.

Menurut Supriyanto (2005) dalam Anna (2006), ciri atau karakteristik jasa pelayanan kesehatan yang membedakan dengan pelayanan jasa lainnya adalah sebagai berikut:

1. Jasa pelayanan kesehatan sangat individu, berbeda dari satu orang dengan orang lain (*variability*).
2. Pelayanan Kesehatan memiliki output tak berbentuk (*intangibile output*).
3. Output tidak terpisahkan dengan proses dan berhubungan dengan pelanggan saat proses pelayanan berlangsung (*inseparability*).
4. Kedudukan provider dengan pasien (hubungan pemasok pelanggan) tidak seimbang.

B. Penelitian Terdahulu

1. Dudung Juhanan (2013) dengan judul: *Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kota Cimahi*. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui keadaan motivasi, disiplin, lingkungan kerja dan kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Cimahi, 2) untuk mencari besarnya pengaruh motivasi, disiplin dan lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai, 3) untuk mencari besarnya pengaruh motivasi, disiplin dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode sensus yang bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan analisis jalur (*path analisis*). Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) keadaan motivasi di Dinas Kesehatan Kota Cimahi termasuk ke dalam kategori baik (3,5792), 2) keadaan disiplin kerja ada pada kategori baik (3,6296), 3) keadaan lingkungan kerja ada pada kategori baik (3,5096), 4) keadaan kinerja pegawai ada pada kategori

baik (3,6333), 5) terdapat pengaruh yang signifikan motivasi (X1) terhadap kinerja pegawai (Y), yaitu dengan total pengaruh sebesar 0,2797, 6) terdapat pengaruh yang signifikan disiplin kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y), yaitu dengan total pengaruh sebesar 0,2024, 7), terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja (X3) terhadap kinerja pegawai (Y), yaitu dengan total pengaruh sebesar 0,1810, 8), terdapat pengaruh motivasi (X1), disiplin kerja (X2) dan lingkungan kerja (X3) secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y), yaitu dengan determinasi (R^2) = 0,6631 atau 66,31%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terbukti ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Cimahi.

2. Penelitian yang dilakukan Siswanto, pada tahun 2006 berjudul Studi tentang disiplin kerja pegawai di Kantor Camat Samarinda Utara. Hasil penelitian menunjukkan, Disiplin kerja pegawai Kantor Camat Samarinda Utara belum efektif, meski demikian secara aplikatif termasuk cukup baik hal tersebut ditandai oleh kasus pelanggaran yang dilakukan pegawai. Data menunjukkan bahwa terdapat 152 kasus pelanggaran yang dilakukan pegawai selama dalam satu tahun. Pelanggaran disiplin kerja pegawai lebih bersifat pelanggaran waktu kerja, seperti kehadiran yang tidak tepat waktu, pulang sebelum waktunya, dan dalam penggunaan fasilitas kerja yang tidak sesuai dengan peruntukannya. Sementara ketaatan terhadap pemakaian pakaian dinas dinilai cukup disiplin. Ketaatan dan kepatuhan pegawai mengikuti apel yang dijadual secara rutin masih terjadi pelanggaran. Ketaatan dan kepatuhan pegawai untuk bersikap dan bertingkah laku sopan santun baik sesama pegawai, terhadap

atasan maupun kepada anggota masyarakat terlihat baik dan saling menghormati.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Normalia pada tahun (2008) berjudul Intensifikasi Disiplin kerja pegawai di lingkungan kerja Dinas Pariwisata di Kabupaten Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua pegawai di lingkungan kerja tersebut mematuhi peraturan yang ada, sehingga pelanggaran disiplin masih saja terjadi. Dari berbagai upaya yang dilakukan lembaga untuk mendisiplinkan pegawainya ternyata belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Kurang intensifnya dalam penegakkan disiplin kerja disebabkan masih rendahnya kesadaran pegawai dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif. Faktor lain yang belum diintensifkan adalah masih lemahnya dan juga kurang tegasnya dalam memberikan sanksi terhadap pegawai yang melanggar etika pegawai negeri.

Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai pandangan atau gambaran mengenai kaitannya dengan aspek-aspek yang akan diteliti. Latar belakang peneliti mengambil beberapa dari hasil penelitian terdahulu ini adalah karena sebagian topik permasalahan yang dibahas adalah berkaitan dengan disiplin kerja. Kesimpulan dari penelitian terdahulu ini sebagian besar menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan terdapat beberapa indikasi yang menjadi penyebab tidak efektifnya penegakkan disiplin kerja. Hubungannya dengan penelitian yang akan saya teliti nantinya adalah secara garis besar peneliti akan meneliti tentang disiplin kerja pegawai yang berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Dari beberapa indikasi tentang disiplin kerja yang ada diobyek penelitian, akan peneliti bahas sesuai dengan kondisi di lingkungan

yang menjadi obyek peneliti dan sebagai masukannya peneliti akan melihat faktor-faktor yang menghambat dan mendukung jalannya penegakkan disiplin kerja dalam pelayanan kesehatan.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Wastra (1980:5) dikatakan bahwa setiap organisasi memerlukan disiplin, adanya disiplin tersebut dapat dilihat bila orang-orang, pegawai-pegawai dengan senang hati melaksanakan aturan-aturan, norma-norma, instruksi-instruksi atasannya dan mentaati aturan-aturan yang dinyatakan berlaku padanya. Disiplin dapat dilihat dari sikap dan perilaku selama melakukan interaksi pada lingkungannya. Disiplin selalu dihubungkan dengan peraturan-peraturan yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis yang harus ditaati oleh setiap pegawai dan siap menerima sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang telah diberikan.

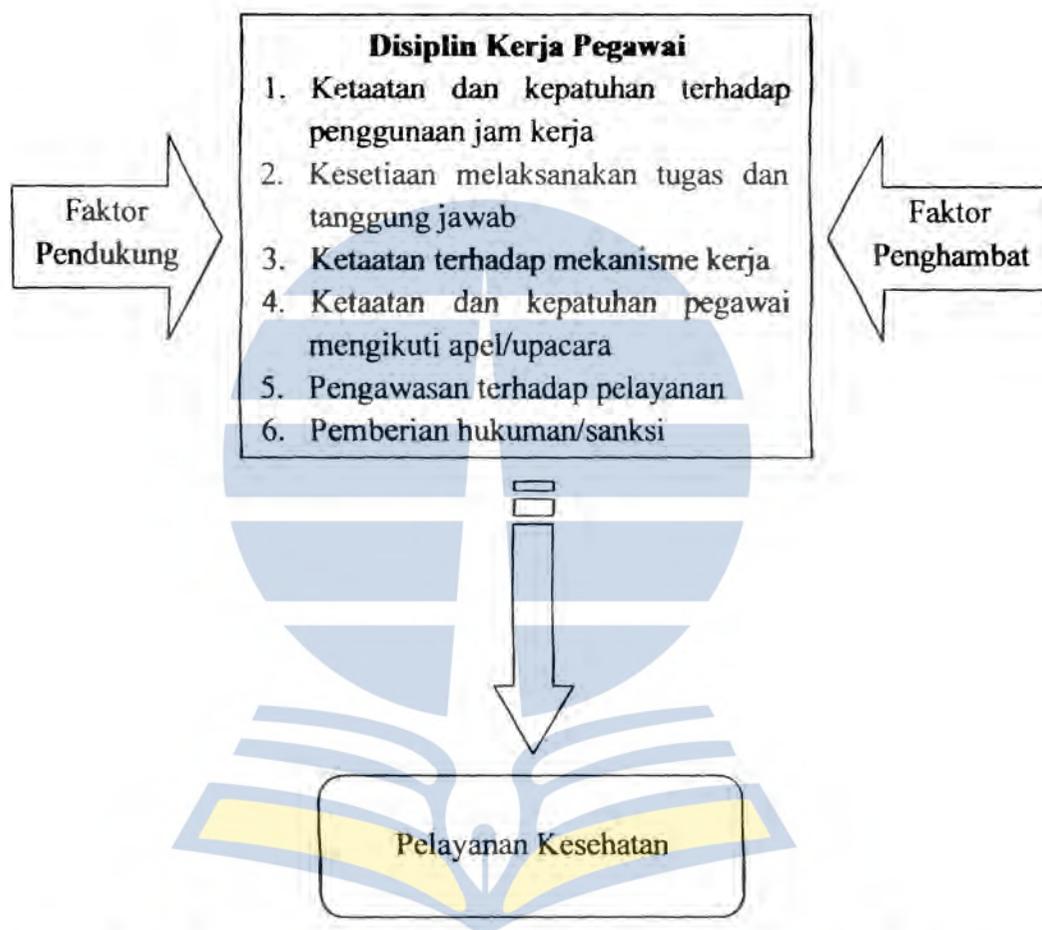
Disiplin kerja pegawai belum semuanya menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan pelayanan, sehingga tidak menutup kemungkinan akan terjadinya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Terutama tentang disiplin yang berkenaan dengan pemanfaatan jam kerja, hingga kini masih belum efektif.

Tentunya dengan kerangka pikir tersebut menjadi topik menarik untuk diteliti karena permasalahan tersebut hingga kini masih menimbulkan polemik di kalangan aparatur. Oleh karena itu perlu dikaji lebih mendalam sehingga realitas yang berkenaan dengan fenomena tersebut akan dapat terungkap dengan jelas sekaligus untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat tentang disiplin kerja pegawai di wilayah kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

Untuk memudahkan dalam pemahaman mengenai alur pikir penelitian tersebut, berikut dibuat suatu pola seperti yang ditampilkan pada gambar 2.1 di bawah ini:

Gambar 2.1

Alur Pikir Penelitian



Sumber: Teori Irmin, Teori Malayu, Teori Hasibuan dan Perbup No.10 tahun 2016

D. Operasionalisasi Konsep

Adapun yang menjadi operasionalisasi konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disiplin merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kesadaran seseorang untuk mentaati dan mematuhi segala bentuk peraturan, baik yang sifatnya larangan maupun kewajiban. Disiplin dapat dilihat dari sikap dan perilaku selama melakukan interaksi pada lingkungannya.
2. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu cara dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam pelayanan kesehatan ini juga perlu memperhatikan faktor yang dipakai untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program salah satunya adalah disiplin kerja. Penerapan disiplin kerja dalam pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dari aspek kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan tindakan pelayanan terhadap pasien.
3. Faktor pendukung yang digunakan dalam penegakkan disiplin kerja merupakan beberapa indikasi yang tertuang dalam undang-undang No.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah No.53 tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, adanya komitmen dari pimpinan serta kondusifnya keadaan dan stabilitas keamanan di lembaga tersebut.
4. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan disiplin kerja adalah keanekaragaman karakteristik pegawai, kurangnya kesadaran kolektif pegawai dalam pemanfaatan jam kerja produktif dan terdapat keragaman tindakan oleh unsur pimpinan dalam penegakkan disiplin kerja pegawai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan termasuk penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang fenomena yang terjadi pada objek penelitian terutama menyangkut pemberdayaan sumber daya aparatur yang dilakukan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

Melalui penelitian kualitatif selain dapat mengungkapkan peristiwa-peristiwa riil, tetapi diharapkan juga dapat mengungkapkan nilai-nilai yang berkaitan dengan kebijakan pemberdayaan sumber daya aparatur UPT. Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan akan membawa perubahan yang lebih baik terhadap pelayanan kesehatan.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan. Pemilihan lokasi penelitian ini dengan pertimbangan sebagai berikut:

- 1) Akses untuk mendapatkan pelayanan menuju UPT. Puskesmas Tanjung Palas masih tergolong cukup sulit karena jarak yang cukup jauh dan alat transportasi yang terbatas,
- 2) Fasilitas pelayanan kesehatan belum sepenuhnya terpenuhi sehingga menyebabkan masyarakat banyak yang dirujuk ke RSUD Tanjung Selor jika ada pasien yang menderita sakit parah,
- 3) UPT. Puskesmas Tanjung Palas yang berada ditengah-tengah kota ini belum terlihat hasil pencapaian program

yang baik secara signifikan bahkan penghargaan yang diperoleh juga masih sedikit, 4) Jumlah kunjungan pasien yang datang ke Puskesmas setiap bulannya relatif stabil dengan penyakit yang sama sebelumnya, 6) Ada wacana kedepan dari Pemerintah bahwa Kecamatan Tanjung Palas akan beralih menjadi Kabupaten sehingga pelayanan kesehatan Puskesmas perlu ditingkatkan serta 7) Adanya kemudahan perolehan data karena peneliti merupakan bagian dari lembaga pemerintahan tersebut. Sedangkan yang ditentukan sebagai situs penelitian adalah Bagian Tata Usaha yang dalam hal ini menyangkut pada Administrasi Puskesmas.

Pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) yakni peneliti memilih informan, dalam hal ini adalah pegawai/aparatur yang bekerja di Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan yaitu paramedis puskesmas. Pemilihan ini dilakukan secara langsung seperti bola salju (*snow ball sampling*) sesuai dengan kebutuhan dan kemantapan peneliti dalam pengumpulan data. Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan informan (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informan baru dan proses pengumpulan informan dianggap selesai (cukup). Selain itu informan lainnya juga adalah masyarakat, guna mengetahui informasi sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh pihak puskesmas. Untuk itu diperlukan metode sampling kebetulan (*Accidental Sampling*) yang artinya peneliti memperoleh sampel dengan cara kebetulan saja di lokasi penelitian dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu. Jumlah informan bisa sedikit, tetapi juga bisa banyak tergantung dari :

- 1) Tepat tidaknya pemilihan informan;
- 2) Kompleksitas dan keragaman fenomena yang diteliti.

Sedangkan sebagai informasi kunci (*Key Informan*) adalah Kepala Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sesuai dengan teknik pengumpulan data ialah peneliti sendiri, dan sekaligus berperan sebagai alat pengumpul data, selain itu juga menjadi segalanya dari keseluruhan proses penelitian. Dan dapat dibantu pihak lain dalam pengumpulan data. Garna (1999:33) menyebutkan bahwa: “Instrument penelitian ialah manusia itu sendiri, artinya peneliti terlebih dahulu perlu sepenuhnya memahami dan bersifat adaptif terhadap situasi sosial yang dihadapi dalam penelitian itu.”

Peneliti sebagai instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang *valid* dan *realible*. Hal ini mungkin dapat dipenuhi karena peneliti langsung kelapangan melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan. Sedangkan peneliti sebagai intrumen penelitian sebelum melakukan pengamatan di lapangan sudah mempersiapkan dan membekali dirinya dengan kemampuan melakukan pengamatan dan pengetahuan tentang *setting* dan *field*.

Dalam penelitian kualitatif kedudukan peneliti sekaligus bertindak sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya (Moleong, 2000:121). Instrumen penelitian dimaksudkan sebagai alat pengumpul data. Dalam studi ini instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, alat tulis, dan daftar pertanyaan yang digunakan sebagai panduan wawancara nara sumber.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bergerak dari fakta empiris dalam rangka membangun teori. Proses pengumpulan data ini menurut pendapat Nasution (1998:34) meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Memasuki Penelitian (*getting in*) dalam tahap ini, peneliti memasuki lokasi di Puskesmas Tanjung Palas dengan membawa ijin formal/permohonan sebagai bukti menemui informan kunci untuk menjelaskan maksud penelitian ini. Untuk mendapatkan kevalidan data, peneliti beradaptasi dan belajar dengan informan tersebut.
2. Berada di lokasi penelitian (*getting a long*): pada tahap ini peneliti menjalin hubungan pribadi dengan subjek yang ada di lokasi penelitian, untuk mencari informan yang lengkap sesuai yang dibutuhkan, serta *vestehan* (menangkap makna) dari informasi dan pengamatan yang di peroleh.
3. Mengumpulkan data (*longin data*). Ada 3 macam teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:
 - a. Wawancara (*Interview*): dilakukan baik secara terbuka dan terstruktur, dan pertanyaan yang memfokuskan pada permasalahan sehingga informasi yang dikumpulkan cukup lengkap dan mendalam. Keterbukaan yang mengarah pada kelonggaran informasi akan mampu mengorek kejujuran dan keobyektifan *key informan* untuk memberikan apa yang sebenarnya. Untuk menghindari biasnya informasi, peneliti melengkapi dengan instrumen seperti yang dikemukakan pada item di atas. Dalam wawancara ini tidak hanya dilakukan di puskesmas tetapi juga dilakukan di rumah maupun di tempat yang disepakati bersama. Hal ini dilakukan agar

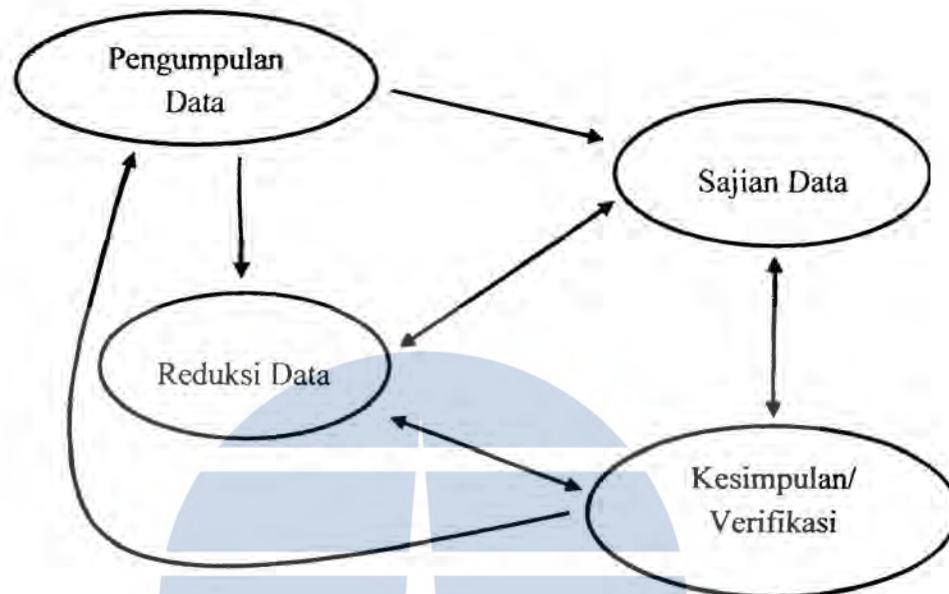
peluang waktu dan saat yang tepat untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya dan dapat mengungkap bagaimana proses pemberdayaan sumber daya aparatur yang dilakukan lembaga dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan.

- b. Observasi: Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung maupun tidak langsung atau secara formal maupun informal digunakan untuk mengamati proses pemberdayaan aparatur dalam kaitannya dengan kinerja pegawai. Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi data primer di lapangan dan data sekunder yang telah dikumpulkan sebelumnya, maupun data sekunder yang berasal dari di Puskesmas Tanjung Palas.
- c. Dokumentasi: Pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa peraturan-peraturan, keputusan-keputusan, arsip dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan kegiatan rutinitas di Puskesmas Tanjung Palas.

E. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis lebih mendalam dari data yang telah diperoleh di objek penelitian dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012) sesuai tahapan-tahapan sebagaimana yang tergambar di bawah ini;

Gambar 3.1
Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012)

Dari gambar model interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara: pengkodean, klasifikasi data, menelusuri tema-tema, membuat gugus, membuat partisi, menulis memo dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di objek penelitian, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan

permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data/proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir secara lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data atau display data dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

3. Menarik kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Sedang verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan inter subyektif”, dengan kata lain makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya (*Validitasnya*).

Verifikasi dalam penelitian dilakukan secara kontinue sepanjang penelitian verifikasi oleh peneliti, dimaksudkan untuk menganalisis dan mencari makna dari informasi yang dikumpulkan dengan mencari tema, pola hubungan, permasalahan yang muncul, hipotesa dan disimpulkan secara tetap, sehingga terbentuk proposisi tertentu yang biasa mendukung teori ataupun penyempurnaan teori.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum UPT. Puskesmas Tanjung Palas Kabupaten Bulungan

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Disebut sebagai Unit Pelaksana Teknis atau UPT artinya: melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan Kabupaten.

UPT. Puskesmas Tanjung Palas berada pada posisi koordinat ($2^{\circ}50'53.95''$ U, $117^{\circ}20'05.83''$ T) di Kecamatan Tanjung Palas yang mempunyai luas wilayah $\pm 1.755,74$ Km² dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Palas Utara dan Tanjung Palas Tengah
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Selor
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Berau
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Palas Barat

Kecamatan Tanjung Palas dialiri banyak sungai, salah satunya Sungai Kayan yang merupakan sungai terpanjang di Kabupaten Bulungan (576 Km termasuk yang berada di wilayah Kabupaten Malinau) dan memiliki gunung-gunung salah satunya Gunung Putih dengan ketinggian ± 450 m yang juga merupakan Lokasi Kawasan Daerah Wisata Berdasarkan Keputusan Bupati Bulungan Nomor 05 Tahun 2003 tentang Penunjukan Lokasi Kawasan Daerah Wisata.

Kecamatan Tanjung Palas dengan Ibu Kota Kecamatan di Desa Gunung Putih, pada tahun 2002 dimekarkan menjadi 6 (enam) kecamatan yaitu Kecamatan Tanjung Palas, Tanjung Selor, Tanjung Palas Barat, Tanjung Palas Utara, Tanjung Palas Timur dan Tanjung Palas Tengah, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 13 Tahun 2002.

Wilayah administratif pemerintahan Kecamatan Tanjung Palas membawahi 4 (empat) Kelurahan yaitu Tanjung Palas Hulu, Tanjung Palas Tengah, Tanjung Palas Hilir dan Karang Anyar serta 5 (lima) pemerintahan desa meliputi: Desa Gunung Putih, Antutan, Pejalim, Teras Nawang dan Teras Baru.

1. Batas Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Palas

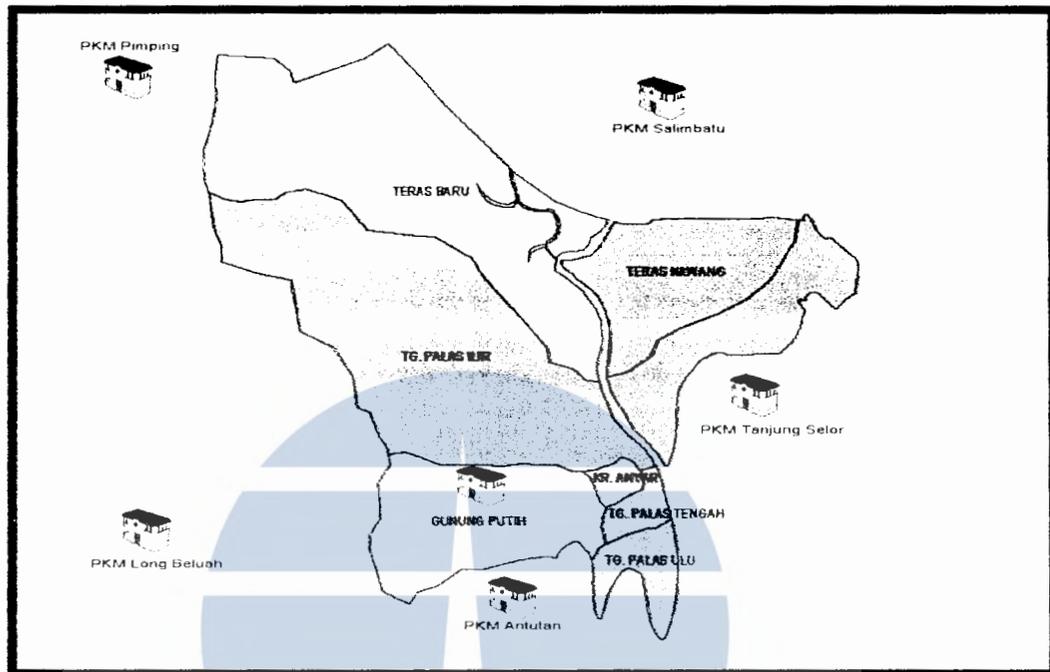
Di Kecamatan Tanjung Palas terdapat 2 buah puskesmas induk, yaitu Puskesmas Antutan dan UPT. Puskesmas Tanjung Palas. Adapun batas wilayah kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Salimbatu dan UPT Puskesmas Pimping
- Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Antutan
- Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Long Beluah
- Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja UPT Puskesmas Tanjung Selor

Untuk lebih jelasnya batas wilayah kerja ini dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.1

Peta Wilayah Kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas



Sumber: Profil Puskesmas Tanjung Palas, 2016

UPT. Puskesmas Tanjung Palas mempunyai wilayah kerja sebanyak 7 desa/kelurahan dari total 9 desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Tanjung Palas, yaitu :

- 1) Kelurahan Tanjung Palas Hulu
- 2) Kelurahan Tanjung Palas Tengah
- 3) Kelurahan Tanjung Palas Hilir
- 4) Kelurahan Karang Anyar
- 5) Desa Gunung Putih
- 6) Desa Teras Nawang dan
- 7) Desa Teras Baru

Sedangkan Desa Antutan dan Pejalin masuk ke dalam wilayah kerja Puskesmas Antutan.

2. Kondisi Demografi

Penduduk sebagai sumber daya manusia merupakan potensi daerah yang paling penting serta merupakan salah satu modal pembangunan. Tetapi tentu saja hal ini perlu didukung oleh kualitas sumber daya manusia-nya yang memadai. Secara kuantitatif, jumlah penduduk di wilayah kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas pada tahun 2016 adalah 12.945 jiwa yang terdiri dari laki-laki 6.711 jiwa (51,8%) dan perempuan sebanyak 6.234 jiwa (48,2%). Adapun rincian data jumlah penduduk di wilayah kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Data Jumlah Penduduk Menurut Desa/Kelurahan

NO	DESA / KEL	JLH PDDK	JLH RT	JLH RMH	JLH KK
1	Tg. Palas Hulu	1.339	3	210	340
2	Tg. Palas Tengah	2.551	4	388	495
3	Tg. Palas Hilir	3.144	11	589	594
4	Teras Baru	842	4	179	214
5	Teras Nawang	977	4	197	221
6	Karang Anyar	1.061	3	204	229
7	Gunung Putih	3.031	17	639	714
JUMLAH		12.945	45	2.406	2.907

Sumber: Profil Puskesmas Tanjung Palas, 2016

3. Sarana Umum dan Jaringan Pelayanan

a) Sarana Umum terdiri dari:

1) Sarana Pendidikan

Tabel 4.2 Sarana Pendidikan

NO	JENIS SARANA	JUMLAH
1	Taman Kanak-kanak / PAUD	12
2	Sekolah Dasar	12
3	SMP/Sederajat	2
4	SMU/Sederajat	2

Sumber: Profil Puskesmas Tanjung Palas, 2016

Kecamatan Tanjung Palas memiliki 4 jenis sarana pendidikan yang sampai dengan pada saat ini masih digunakan. Sarana pendidikan tersebut antara lain taman kanak-kanak/PAUD berjumlah 12 gedung, sekolah dasar berjumlah 12 gedung, sekolah menengah pertama/ sederajat berjumlah 2 gedung dan sekolah menengah umum/ sederajat berjumlah 2 gedung.

2) Sarana Ibadah

Tabel 4.3 Sarana Ibadah

NO	JENIS SARANA	JUMLAH
1	Masjid	4
2	Surau /Musholla	10
3	Gereja	4

Sumber: Profil Puskesmas Tanjung Palas, 2016

Kecamatan Tanjung Palas juga memiliki 3 jenis sarana ibadah yang sampai dengan pada saat ini masih digunakan oleh masyarakat khususnya masyarakat yang berada di Tanjung Palas. Sarana ibadah tersebut antara

lain masjid berjumlah 4 gedung, surau/musholla berjumlah 10 gedung dan gereja berjumlah 4 gedung.

3) Fasilitas Kesehatan

Tabel 4.4 Fasilitas Kesehatan

NO	JENIS SARANA	JUMLAH
1	Puskesmas Induk	1
2	Puskesmas Pembantu	3
3	Poskesdes	3
4	Posyandu Balita	12
5	Posyandu Lansia	5
6	Bidan Praktek	4
7	Balai Pengobatan Tradisional	1

Sumber: Profil Puskesmas Tanjung Palas, 2016

Kecamatan Tanjung Palas juga memiliki 7 jenis sarana pelayanan kesehatan yang sampai dengan pada saat ini masih digunakan. Sarana kesehatan tersebut antara lain puskesmas induk berjumlah 1 gedung, puskesmas pembantu berjumlah 3 gedung, poskesdes berjumlah 3 gedung, posyandu balita berjumlah 12 gedung, posyandu lansia berjumlah 5 gedung, bidan praktek berjumlah 4 gedung dan balai pengobatan tradisional berjumlah 1 gedung.

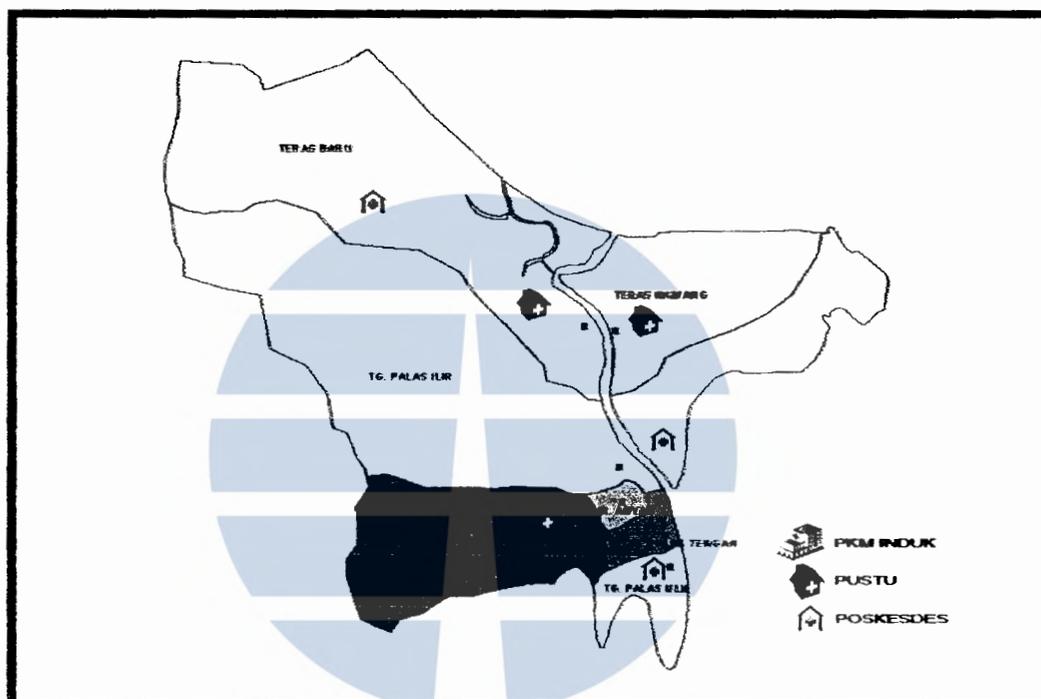
b) Jaringan Pelayanan Kesehatan

UPT. Puskesmas Tanjung Palas dalam memberikan pelayanan kesehatan mempunyai jaringan yang tersebar di 7 desa/kelurahan, yaitu: 3 (tiga) buah puskesmas pembantu yang tersebar di Desa Gunung Putih, Teras Baru dan Teras Nawang, serta 3 buah poskesdes yang terdapat di RT. X Sungai Urang Kelurahan Tanjung Palas Ilir, RT. VIII Tanjung Buyu Kelurahan Tanjung Palas Ilir dan

Kelurahan Tanjung Palas Ulu. Peta jaringan UPT. Puskesmas Tanjung Palas dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut:

Gambar 4.2

Peta Jaringan UPT. Puskesmas Tanjung Palas



Sumber: Profil Puskesmas Tanjung Palas, 2016

c) Sumber Daya Manusia

Jumlah seluruh tenaga kesehatan dan umum di UPT. Puskesmas Tanjung Palas adalah sebanyak 94 orang, dengan spesifikasi ketenagaan seperti terlihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Data Tenaga Kesehatan UPT. Puskesmas Tanjung Palas
Tahun 2016

TENAGA	JUMLAH				JUMLAH
	PNS	PTT	HONOR	MAGANG	
STRUKTURAL :					
- Kepala Puskesmas	1	0	0	0	1
- Ka. Sub Bag. Tata Usaha	1	0	0	0	1
FUNGSIONAL :					
- Dokter Umum	3	0	0	0	3
- Dokter Gigi	0	0	0	0	0
- Ners/S.Kep	2	0	0	2	4
- Apoteker/Farmasi	1	2	0	0	3
- Kesehatan Masyarakat	1	2	0	0	3
- Perawat	19	20	0	1	40
- Bidan	8	10	0	2	20
- Analis Kesehatan	1	1	0	0	2
- Analis Radiology	1	0	0	0	1
- Kesehatan Lingkungan	1	0	0	0	1
- D III Manajemen	1	0	0	0	1
- Gizi	1	0	0	0	1
- Perawat Gigi	2	0	0	0	2
UMUM :					
- Pekarya Kesehatan	0	0	0	0	0
- SMU/Sederajat	2	0	9	0	11
HONORER NON NAKES					
- Driver/Motoris	0	0	0	0	0
- Tenaga Kebersihan/Umum	0	0	0	0	0
JUMLAH	45	35	9	5	94

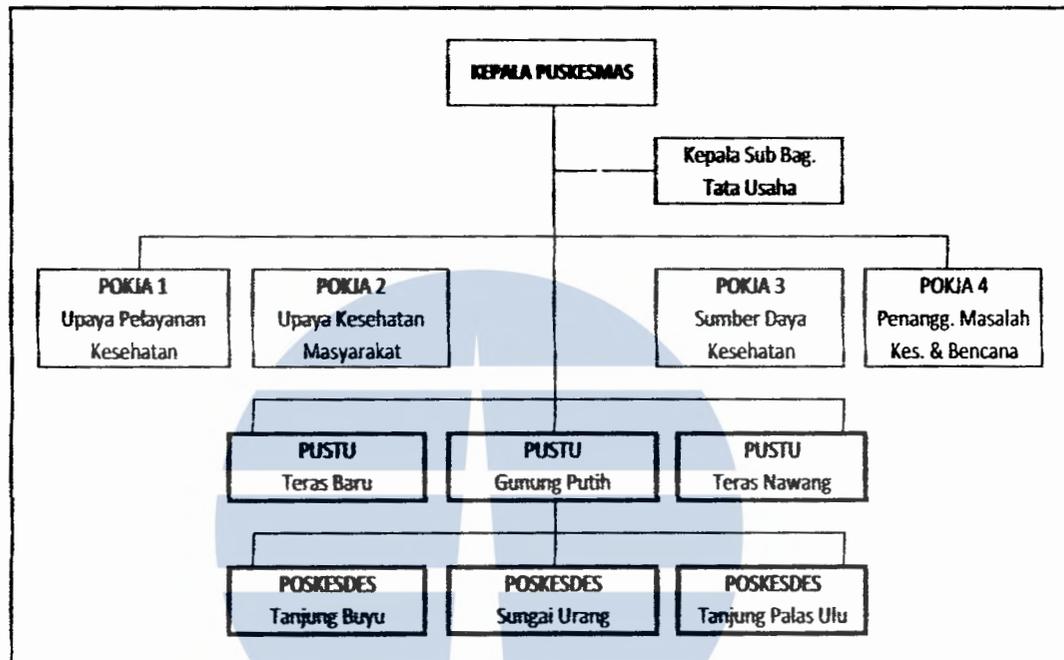
Sumber: Data Kepegawaian Puskesmas Tanjung Palas, 2016

4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 29 Tahun 2009 Puskesmas Perawatan Tanjung Palas berubah statusnya menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bulungan. Adapun struktur organisasi UPT.

Puskesmas Tanjung Palas berikut dengan jaringannya dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini:

Gambar 4.3
Struktur Organisasi UPT. Puskesmas Tanjung Palas



Sumber: Profil Puskesmas Tanjung Palas, 2016

5. Komitmen Pelayanan

- Visi:
“Bersama UPT. Puskesmas Tanjung Palas Mewujudkan Masyarakat Kecamatan Tanjung Palas yang Sehat dan Mandiri”.
- Misi:
 - 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu, merata, adil dan terjangkau
 - 2) Mengembangkan SDM yang professional dan berkompentensi tinggi di bidang kesehatan

- 3) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam membentuk perilaku dan lingkungan sehat
- 4) Meningkatkan kerjasama lintas sektor dan program dalam melaksanakan pembangunan kesehatan masyarakat

- Strategi:

- 1) Meningkatkan sarana dan prasarana puskesmas beserta jaringannya.
- 2) Menjalin kerjasama yang erat dengan kader kesehatan dalam pembinaan UKBM.
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- 4) Meningkatkan kinerja petugas kesehatan
- 5) Memantapkan manajemen puskesmas
- 6) Membudayakan penyusunan program berdasarkan evidence based
- 7) Mengembangkan system informasi puskesmas

6. Deskripsi Tugas dan Fungsi Pokok Unit Kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas

Menurut struktur organisasi, bahwa lembaga tersebut dipimpin oleh seorang Kepala UPT dan secara operasional dan administrasi dibantu oleh beberapa unit kerja, antara lain:

- 1) Sub Bagian Tata Usaha.
- 2) Analis Manajemen Kepegawaian
- 3) Koordinator Pengolahan Data
- 4) Pengadministrasi Pegawai

Untuk memudahkan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya maka berdasarkan *job description* (uraian tugas) pada masing-masing unit kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a) Mengkoordinasikan kegiatan yang menyangkut pengelolaan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan, surat menyurat, kearsipan, kepustakaan dan kebersihan serta keamanan di lingkungan Puskesmas
 - b) Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyiapkan sesuai prosedur yang berlaku sebagai bahan pemecahan masalah
 - c) Membimbing dan mengarahkan serta menilai kinerja bawahan
 - d) Melaksanakan tugas lainnya yang di berikan oleh Kepala Puskesmas sesuai dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 2) Analis Manajemen Kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut:
 - a) Mengetik format konsep usulan cuti pegawai serta surat izin tenaga kontrak sesuai aturan yang berlaku sebagai pelaksanaan tugas
 - b) Membuat Daftar Urut Kepangkatan (DUK) yang mengolah data perubahan secara berkala sesuai aturan yang berlaku sebagai pelaksanaan tugas
 - c) Membuat dan mengedarkan usulan penghargaan satya lencana PNS untuk masa kerja 10, 20, 30, tahun sesuai aturan yang berlaku sebagai pelaksanaan tugas
 - d) Mengumpulkan dan menyebarkan informasi persyaratan kenaikan pangkat kepada seluruh pegawai

- e) Mengelola data kepegawaian baik PNS, Tenaga Kontrak maupun Magang sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai pelaksanaan tugas
 - f) Melaksanakan administrasi mutasi pegawai sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku sebagai pelaksanaan tugas
 - g) Melaksanakan administrasi kebutuhan diklat pegawai sesuai dengan prosedur sebagai pelaksanaan tugas
 - h) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan kepada atasan dalam bentuk rekapitulasi kegiatan yang telah dilakukan untuk bahan penilaian capaian kinerja
 - i) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tulisan sesuai dengan perintah atasan berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku
- 3) Koordinator Pengolahan Data mempunyai tugas sebagai berikut:
- a) Mengkoordinir kegiatan pelayanan di loket sesuai prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar
 - b) Mengatur dan mengurus keperluan dan kebutuhan peralatan kegiatan pelayanan di loket sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar
 - c) Memantau kegiatan pelayanan di loket sesuai prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar
 - d) Menghimpun dan membuat laporan kegiatan pelayanan di loket sesuai prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar
 - e) Memberi pengarahan kegiatan pelayanan di loket sesuai prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar

- f) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan kepada atasan dalam bentuk rekapitulasi kegiatan yang telah dilakukan untuk bahan penilaian capaian kinerja
 - g) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tulisan sesuai dengan perintah atasan berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku
- 4) Pengadministrasi Pegawai mempunyai tugas sebagai berikut:
- a) Membuat buku monitoring usulan karis, karsu, karpeg, taspen, sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku untuk pedoman pekerjaan
 - b) Mengetik karis, karpeg, dan taspen sesuai protap untuk melaksanakan tugas
 - c) Menggandakan SK yang berhubungan dengan kepegawaian sesuai dengan prosedur untuk melaksanakan tugas
 - d) Mengagendakan dan mengarsipkan surat masuk dan membagikan surat masuk yang sudah didisposisi atasan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku untuk pedoman pekerjaan
 - e) Membuat laporan pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja pegawai
 - f) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tulisan

B. Hasil

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa fokus penelitian yang ditetapkan adalah disiplin kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan pada UPT. Puskesmas

Tanjung Palas. Disiplin kerja merupakan keadaan yang menunjukkan dimana terdapat suasana yang tertib dan teratur bagi orang-orang yang berada di bawah naungan sebuah organisasi. Disiplin kerja memiliki urgensi untuk meningkatkan hasil kerja, karena itu perlu ditingkatkan mengingat dengan diterapkannya disiplin yang baik maka jam kerja benar-benar dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin demi menghasilkan sesuatu yang baik. Disisi lain, disiplin merupakan alat untuk menggerakkan pegawai ataupun orang lain dalam usaha kerjasama untuk meningkatkan hasil kerja.

Dengan demikian cukup berkesan jika disiplin dapat dijadikan sebagai perangkat (peraturan) untuk mengendalikan seseorang agar tidak berperilaku menyimpang. Meskipun dalam penerapannya tentang penegakkan disiplin masih menghadapi berbagai kendala tetapi yang terpenting adalah kesungguhan dan komitmen pimpinan kuat dalam menegakkan disiplin. Selama pimpinan memiliki komitmen yang kuat untuk menegakkan disiplin dan mampu memberikan keteladanan yang baik maka hal tersebut dapat dijadikan panutan bagi bawahan untuk bertindak, sehingga ada ketidaknyamanan bawahan untuk berbuat perilaku yang menyimpang.

Berkenaan dengan disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas belum efektif dan secara aktual masih menunjukkan perilaku yang bervariasi. Meski berbagai upaya telah dilakukan namun perilaku pegawai masih menunjukkan keragaman dalam menyikapi disiplin kerja. Karena itu ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap disiplin kerja belum dilaksanakan secara efektif. Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang disiplin kerja pegawai di lingkungan

kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas, sesuai hasil penelitian dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Disiplin Kerja Pegawai

Disiplin merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kesadaran seseorang untuk mentaati dan mematuhi segala bentuk peraturan, baik yang sifatnya larangan maupun kewajiban. Disiplin dapat dilihat dari sikap dan perilaku selama melakukan interaksi pada lingkungannya.

a. Ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap jam kerja

Disiplin kerja merupakan salah satu indikasi terhadap kinerja pegawai sekaligus sebagai tolak ukur untuk menentukan keberhasilan organisasi. Disiplin pegawai merupakan faktor penting untuk mengaktualisasikan visi dan misi organisasi, karena tanpa disertai disiplin kerja yang tinggi niscaya hasil yang dicapai akan kurang optimal. Maka dari itu penegakkan disiplin kerja harus dilaksanakan tanpa memandang pangkat, golongan, status, asal-usul dan derajat seseorang dan semua pegawai di perlakukan sama. Jika terjadi perilaku yang menyimpang terhadap norma-norma yang berlaku maka dengan segera harus diberikan tindakan tegas.

Disiplin pegawai merupakan salah satu bentuk pembinaan yang harus diterapkan berdasarkan disiplin kerja pegawai negeri sipil. Dengan penerapan disiplin kerja pegawai yang baik cenderung akan terciptanya lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna dan berhasil guna. Disiplin kerja dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sanksi-sanksi

apabila terdapat pegawai yang melanggar tugas dan wewenang yang telah dipercayakan kepadanya.

Dalam hal disiplin kerja sebenarnya bukanlah suatu hal yang perlu ditakuti tetapi harus ditaati dengan penuh kesadaran. Dari hasil penelitian tentang pembinaan pegawai melalui disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas, terutama yang berkenaan dengan ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam melaksanakan kegiatan pada jam kerja, nampaknya masih terdapat sebagian kecil pegawai yang ada yang melanggar norma-norma tersebut. Misalnya ketaatan pada saat jam masuk kerja dan jam pulang kerja. Ternyata terdapat beberapa indikasi yang berkenaan dengan pelanggaran disiplin kerja, misalnya pegawai yang terlambat masuk kerja, pegawai pada saat jam kerja meninggalkan tempat untuk keperluan pribadi dan ada pula yang pulang lebih awal atau sebelum waktunya.

Jika terjadi demikian tentunya akan berpengaruh terhadap output (keluaran) yang dihasilkan, apalagi jika hal tersebut dilakukan ketika masyarakat perlu pelayanan, justru akan tertunda dan pelayanan menjadi kurang efektif. Meskipun pelanggaran yang dilakukan hanya sebatas disiplin waktu tetapi dampaknya terhadap pemakai jasa (masyarakat) dinilai suatu pengorbanan yang cukup besar. Meski demikian usaha untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai di lingkungan kerja puskesmas tersebut terus dilakukan meskipun diperlukan waktu yang relatif lama, tetapi upaya ke arah perbaikan dan peningkatan terhadap disiplin kerja pegawai terus dilakukan.

Berbicara tentang disiplin kerja pegawai pada umumnya di lingkungan lembaga publik tidak jauh berbeda, karena budaya kerja yang dibangun di lembaga publik telah terstruktur. Sebagai lembaga publik di daerah akan merujuk

kepada lembaga vertikal. Karena ini tidak mengherankan jika disiplin kerja pegawai di lembaga publik daerah mengalami deskresi sebagai akumulatif yang dicontohkan oleh lembaga vertikal.

Kurang efektifnya penegakkan disiplin kerja pegawai di lembaga tersebut disebabkan, selain masih rendahnya kesadaran pegawai terhadap ketaatan dan kepatuhan terhadap norma-norma yang berlaku, juga masih adanya tolerasi atasan kepada bawahan, kemudian diperburuk lagi dengan masih kuatnya ikatan primordial antar pegawai di lingkungan kerja. Kondisi demikian yang memungkinkan penegakkan disiplin kerja pegawai di berbagai lembaga publik di daerah menjadi kurang efektif.

Mencermati uraian di atas menggambarkan bahwa kurang optimalnya terhadap penerapan disiplin kerja tidak terlepas dari komitmen pimpinan, karena itu sebagai unsur pimpinan harus mampu menempatkan diri pada posisi yang netral, sehingga dapat bertindak secara proporsional dan profesional. Dari cerminan di atas jika dikaitkan dengan penerapan disiplin kerja di lingkungan kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas, meskipun secara karakteristik berbeda, bukan berarti penerapan disiplin di lembaga tersebut sudah optimal.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas ternyata belum semua pegawai patuh dan taat terhadap aturan yang berlaku. Misalnya kepatuhan dan ketaatan pegawai terhadap pemanfaatan jam kerja produktif, nampaknya masih ada saja pegawai yang kurang taat dan patuh terhadap pemanfaatan jam kerja yang telah ditentukan. Seperti yang disampaikan Kepala UPT. Puskesmas Tanjung Palas yang mengatakan bahwa:

“... Menurut saya tentang keputuhan dan ketaatan pegawai terhadap jam kerja belum semua pegawai melaksanakannya dengan baik, dan ada sebagian kecil pegawai yang melanggar terhadap penggunaan jam kerja. Hal ini disebabkan karena adanya kendala terhadap pegawai tersebut. Misalnya jarak antara rumah ke Puskesmas yang cukup jauh dan memerlukan alat transportasi khusus. Berbeda dengan pegawai yang rumahnya satu daratan menuju Puskesmas dapat datang tepat waktu. Meskipun belum semua pegawai taat dan patuh terhadap penggunaan jam kerja yang telah ditetapkan yakni jam masuk pukul 08.00 s.d pukul 13.00 WITA, tetapi kalau dilihat dari jumlah pegawai yang melanggar disiplin kerja, justru sebagian besar pegawai sudah bertindak sesuai norma-norma yang telah ditentukan. Meskipun secara rutinitas ada saja pegawai yang terlambat masuk kerja atau pulang sebelum waktunya.”(Hasil Wawancara, 2 April 2016).

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Kasubbag. Tata Usaha yang mengatakan bahwa:

”... Menurut saya tentang ketaatan kepatuhan pegawai terhadap jam kerja di Puskesmas Tanjung Palas, masih saja ada pegawai yang terlambat masuk kerja dan pulang sebelum waktunya. Pegawai yang kurang taat dan patuh terhadap aturan kerja, hanya dilakukan oleh sebagian kecil pegawai, tetapi kalau saya lihat hampir sebagian besar pegawai sudah patuh dan taat terhadap jam kerja yang telah ditetapkan yakni masuk kerja jam 08.00 dan pulang pukul 13.00 WITA. Setahu saya tentang perilaku pegawai terhadap disiplin kerja disini cukup baik atau lebih banyak pegawai yang memiliki kesadaran untuk memanfaatkan jam kerja secara efektif.”(Hasil wawancara, 31 Maret 2016).

Berdasarkan uraian di atas memperlihatkan bahwa disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas ditinjau dari aspek kepatuhan dan ketaatan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja belum efektif. Karena masih terdapat sebagian kecil pegawai yang kurang patuh dan taat terhadap norma-norma yang berlaku di lembaga tersebut. Kesadaran pegawai terhadap pemanfaatan jam kerja efektif ternyata belum semua pegawai mampu menghindarkan diri dari kepentingan pribadi, karena ketika jam kerja berlangsung ternyata masih ada saja pegawai yang meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas, bahkan disaat

jam kerja ada saja pegawai yang keluar dari ruang kerja untuk makan dan kepentingan lain diluar pelayanan.

b. Kesetiaan Melaksanakan Tugas dan Tanggung Jawab

Dalam rangka optimalisasi peran pegawai dalam pelayanan kesehatan harus didukung dengan komitmen yang kuat dan kesetiaan yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab. Berbicara tentang kesetiaan dalam organisasi publik, masih banyak yang salah menafsirkan, bahkan kesetiaan lebih ditujukan pada pimpinan, bukan pada organisasi atau pekerjaan. Secara teoritis kesetiaan pegawai lebih ditujukan kepada organisasi atau pekerjaan dari pada pimpinan lembaga yang bersangkutan. Pemikiran yang salah pemikiran ini ternyata telah berkembang di kalangan lembaga publik, sehingga tidak heran jika pegawai yang tidak loyal terhadap atasan akan takut menerima konsekuensinya. Fenomena seperti ini harus diluruskan agar tidak terjadi destorsi pekerjaan dan tanggung jawab. Loyalitas kepada atasan suatu hal yang wajar karena posisinya sebagai pimpinan lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua sumber daya organisasi termasuk manusia, tetapi bukan berarti tindakan pimpinan secara tidak wajar dapat memperlakukan bawahan. Hal demikian ini yang harus di fahami dan di mengerti oleh setiap pimpinan karena setiap pegawai memiliki uraian pekerjaan dan atasan yang jelas. Dengan demikian bawahan akan mengetahui dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab yang akan dilakukan bawahan, sehingga pegawai dapat bertindak secara proporsional dan profesional. Dengan demikian jelaslah bahwa kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih ditunjukkan pada organisasi.

Dalam hal disiplin pegawai ditinjau dari kesetiaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab di UPT. Puskesmas Tanjung Palas telah menunjukkan sesuai norma-norma yang berlaku. Karena sebagian besar pegawai dalam melaksanakan tugas sudah sesuai dengan uraian pekerjaan sebagaimana yang dirumuskan dalam tupoksi, sehingga tidak terjadi penilaian terhadap pegawai yang bekerja harus menunggu perintah atasan.

Untuk mendapatkan keabsahan data tentang disiplin kerja pegawai ditinjau dari aspek kesetiaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dapat dikemukakan dari pendapat narasumber (informan) yang dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Puskesmas yang mengatakan bahwa:

“... Menurut saya tentang kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, di Puskesmas ini cukup baik, walaupun ada sebagian pegawai yang merasa kalau beban kerjanya bertambah. Tetapi pada dasarnya mereka sudah bekerja berdasarkan uraian pekerjaan, sehingga secara rutinitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya tidak selalu menunggu perintah atasan. Demikian halnya terhadap pertanggung jawaban atas pekerjaan yang dilakukan bawahan, seyogyanya mereka sudah bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan bahkan biasanya pada saat evaluasi program/rapat program mereka siap untuk menyampaikan laporan pertanggung jawaban atas pekerjaan yang dilakukan.” (Hasil wawancara, 2 April 2016).

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Kasubbag. Tata Usaha dalam pendapatnya tentang kesetiaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pegawai di UPT. Puskesmas Tanjung Palas, yang mengatakan bahwa:

“... Menurut saya belum semua pegawai yang ada di Puskesmas Tanjung Palas melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan uraian pekerjaan tetapi secara kualitas menunjukkan indikasi cukup baik karena sebagian besar pegawai bekerja berdasarkan uraian pekerjaan, sehingga apa yang menjadi tanggung jawabnya telah diselesaikan dengan baik. Secara rutinitas semua pekerjaan dilakukan tanpa menunggu perintah atasan tetapi

dikerjakan berdasarkan tugas yang telah ditentukan berdasarkan uraian pekerjaan masing-masing ruangan. Dalam hal kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan menurut saya dapat dipahami secara jelas, demikian hal tanggung jawabnya kepada atasan telah dilakukan sesuai dengan tugas dan fungsinya.” (Hasil wawancara, 31 Maret 2016).

Bedasarkan pendapat narasumber tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan tidak diragukan meskipun belum semua pegawai menunjukkan kualitas yang sama dalam menyelesaikan pekerjaan, akan tetapi secara representatif dari jumlah pegawai yang ada telah menunjukkan semangat kerja yang baik. Kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan sudah menjadi komitmen mereka untuk diselesaikan dan dipertanggung jawabkan kepada atasan sehingga tidak ada pekerjaan yang tidak jelas untuk dikerjakan. Kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan yang begitu besar karena didasari oleh penempatan kerja sesuai dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki masing-masing pegawai sehingga merasa terpacu untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Suatu hal yang memacu pegawai untuk lebih bertanggung jawab atas pekerjaan yang ia lakukan karena pegawai merasa cocok dengan pekerjaan yang diberikan. Dalam hal ini penempatan pegawai memang merupakan faktor pemacu yang membuat seseorang/pegawai untuk bekerja secara profesional. Dengan demikian ada relevansinya yang disampaikan Maslow, bahwa penempatan seseorang dalam suatu pekerjaan yang tepat maka mereka akan terpacu/termotivasi untuk melaksanakan dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Dengan demikian atas dasar penempatan sebagian besar pegawai

pada Puskesmas Tanjung Palas yang tepat, nampaknya memacu sebagian besar pegawai untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

c. Ketaatan Terhadap Mekanisme Kerja

Mekanisme kerja dimaksud dalam penelitian ini adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap secara jelas dan pasti serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas. Sedangkan tata kerja dimaksud suatu cara yang mengatur dalam pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang dan biaya yang tersedia.

Bedasarkan hasil penelitian tentang ketaatan pegawai terhadap mekanisme kerja pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas terindikasi cukup, hal tersebut dapat dilihat dalam proses penyelesaian tugas/pekerjaan telah ditempuh berdasarkan mekanisme yang telah ditentukan sebelumnya sehingga selama ini belum ada indikasi yang menyimpang dari norma-norma yang berlaku. Hal tersebut tercermin oleh mekanisme pelayanan kesehatan terhadap penanganan pasien rawat jalan di masing-masing poli yang disesuaikan dengan *Standard Operating Procedure/SOP* dan pengadministrasian sistem informasi manajemen puskesmas. Demikian hal dalam memberikan izin dan tugas pelayanan lainnya yang berkaitan dengan pegawai, juga telah dilakukan sesuai mekanisme yang telah ditetapkan. Meskipun terjadi kesalahan dalam proses, hal tersebut bisa saja dimungkinkan, tetapi secara kuantitas tidak banyak atau dinilai relatif kecil.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas disiplin kerja ditinjau dari aspek mekanisme kerja pegawai dapat dikemukakan dari beberapa pendapat narasumber (informan). Salah satunya yang disampaikan oleh Staf dari Sub Bagian Tata Usaha mengatakan bahwa:

“... Tentang mekanisme kerja yang dilakukan oleh masing-masing pegawai menurut saya sudah sesuai tahapan/prosedur yang telah ditentukan. Misalnya dalam mengerjakan suatu pekerjaan, mulai dari tugas melakukan registrasi pasien di loket sampai dengan pengambilan obat di apotek telah dilakukan berdasarkan sistem dan prosedur yang berlaku. Menurut saya mereka konsisten terhadap tugasnya sebagaimana yang telah diinstruksikan oleh pimpinan sehingga kecil kemungkinannya terjadi penyimpangan.” (Hasil wawancara, 31 Maret 2016).

Pendapat di atas didukung juga oleh Analis Manajemen Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“... Memang benar bahwa para staf di puskesmas ini punya komitmen yang kuat untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan. Karena ada konsekuensi logis jika diantara pegawai dalam mengerjakan pekerjaan menyimpang dari kebijakan organisasi. Menurut penilaian saya, pegawai sudah tahu dan mengerti apa yang akan dilakukan sehingga setiap pekerjaan yang dipercayakan telah dilaksanakan menurut mekanisme kerja yang ada. Menurut pendapat saya tentang kepatuhan dan ketaatan pegawai terhadap mekanisme kerja termasuk cukup baik.” (Hasil wawancara, 31 Maret 2016).

Dari beberapa pendapat narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas, ditinjau dari aspek ketaatan terhadap mekanisme kerja terindikasi cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari ketaatan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, telah dilakukan sesuai prosedur yang ada pada *Standard Operating Procedure/SOP* pelayanan puskesmas walaupun belum semua ruangan menerapkan aturan ini. Ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap mekanisme kerja, karena mereka

memiliki kesadaran dan komitmen yang kuat untuk melaksanakan pekerjaan sesuai etika pegawai yang telah ditentukan, dan selain itu pegawai ada kesanggupan untuk menghindarkan perilaku yang menyimpang karena ada resiko yang harus dipertanggung jawabkan jika menyimpang dari mekanisme kerja.

Dari hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa disiplin pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas, jika ditinjau dari ketaatan terhadap mekanisme kerja termasuk cukup baik atau sebagian besar pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai prosedural, karena setiap pekerjaan yang ditugaskan kepada para staf, dikerjakan berdasarkan mekanisme atau prosedur yang telah ditentukan. Ketaatan pegawai terhadap mekanisme kerja karena mereka memiliki komitmen kuat untuk tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan dirinya atau kredibilitasnya sebagai seorang tenaga kesehatan.

d. Ketaatan dan Kepatuhan Mengikuti Apel/Upacara

Dalam hal disiplin kerja yang berkenaan dengan ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam mengikuti apel pagi dan apel pulang yang ditetapkan setiap hari pelayanan, ternyata tidak selalu diikuti oleh semua pegawai, bahkan ada yang menghindar atau bersembunyi karena terlambat datang. Kegiatan seperti ini merupakan instruksi dari pemerintah tetapi lambat laun semakin tidak jelas pelaksanaannya. Bahkan yang tadinya dilakukan setiap hari, kemudian bergeser menjadi seminggu sekali. Tetapi pada akhir-akhir ini tidak semua puskesmas pemerintah melakukan hal demikian, bahkan ada yang sama sekali tidak melakukan apel/upacara, terkecuali ada acara yang dianggap sakral, barulah melakukan apel atau upacara.

Jika ditinjau dari segi manfaat memang ada baiknya, karena pimpinan lembaga dapat melakukan secara langsung untuk memberikan arahan kepada semua pegawai, dan sekaligus sebagai bentuk pembinaan yang dilakukan secara kolektif. Melalui cara tersebut cukup efektif, mengingat waktu yang diperlukan relatif singkat. Meski demikian tidak semua pegawai memiliki responsivitas yang tinggi, secara faktual masih saja ada pegawai yang tidak mengikuti kegiatan tersebut. Tentunya ada konsekuensi logis yang harus diterima yaitu selain mendapatkan teguran lisan, juga teguran tertulis hingga pada pemotongan gaji/denda.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai ditinjau dari aspek kepatuhan pegawai dalam melaksanakan apel/upacara yang dilakukan secara serimonial, ternyata tidak semua pegawai mengikuti kegiatan tersebut, bahkan kegiatan ini hampir tidak terlaksana kembali karena kurangnya respon dari pegawai. Untuk mendapatkan gambaran tentang disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas, dari aspek ketaatan dalam mengikuti apel/upacara dapat dikemukakan dari beberapa pendapat narasumber, dan salah satunya disampaikan oleh Kasubbag. Tata Usaha yang mengatakan bahwa:

“... Menurut saya tentang ketaatan pegawai untuk mengikuti apel/upacara, pada awalnya memang semua pegawai telah mengikuti kegiatan tersebut, tetapi pada apel berikutnya mulai berkurang atau tidak selengkap seperti dihari permulaan. Semangat antusias pegawai untuk mengikuti apel mulai mengalami perubahan, karena itu pada apel berikutnya diperkirakan hanya sebagian kecil pegawai yang mengikuti apel/upacara bahkan lebih parahnya lagi tidak sama sekali mengadakan apel pagi dan apel pulang.” (Hasil wawancara, 31 Maret 2016).

Pendapat tersebut diperkuat oleh Kepala Puskesmas dalam pendapatnya mengenai ketaatan pegawai dalam mengikuti apel/upacara, beliau mengatakan bahwa:

“... Memang benar, pada awal kegiatan apel/upacara telah diikuti oleh seluruh pegawai, tetapi lama kelamaan tidak lagi seperti waktu pertama, dan pegawai mulai menurun semangatnya untuk mengikuti apel/upacara. Jadi setiap kegiatan apel/upacara selalu ada diantara pegawai yang tidak mengikuti kegiatan tersebut. Bahkan sampai sekarang ini kami tidak melaksanakan apel pagi dan apel pulang karena jumlah pegawai yang ikut sedikit. Menurut pendapat saya tentang disiplin pegawai dalam mengikuti apel/upacara belum efektif. Walaupun kita sudah melakukan berbagai cara misalnya memberikan sanksi seperti denda tetapi tidak memberikan dampak positif bagi pegawai malah perbuatan ini tetap dilakukan. Tetapi kami mulai merubahnya kembali dengan perlahan-lahan akan melakukan kembali apel pagi dan apel pulang sehingga pegawai dapat mengikuti kegiatan ini.” (Hasil wawancara, 2 April 2016).

Mencermati beberapa pendapat informan di atas memperlihatkan bahwa disiplin pegawai diukur melalui ketaatan dalam mengikuti acara serimonial seperti apel/upacara yang dilaksanakan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas, belum efektif. Meski demikian secara faktual tentang disiplin pegawai berdasarkan parameter tersebut terindikasi cukup baik walaupun hanya sebagian kecil saja pegawai yang melaksanakan. Kedisiplinan pegawai dalam mengikuti setiap apel baik apel pagi maupun apel pulang setelah pelayanan memang tidak selamanya sesuai dengan jumlah pegawai yang ada. Meskipun tidak semua hadir mengikuti kegiatan tersebut tetapi tidak mengurangi semangat mereka untuk mengikuti kegiatan tersebut. Bagi pegawai yang tidak mengikuti kegiatan apel tentunya akan masuk dalam catatan daftar penilaian prestasi pegawai yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan sanksi pegawai sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Langkah yang dilakukan pimpinan instansi yaitu berupa teguran lisan dan teguran tertulis.

Sedangkan sanksi yang akan dikenakan mulai dari pemotongan insentif, penundaan kenaikan gaji berkala maupun penundaan kenaikan kepangkatan.

e. Pengawasan Terhadap Pelayanan

Pengawasan pimpinan terhadap pelayanan dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil yang akan di peroleh. Karena pengawasan pada hakikatnya adalah suatu proses untuk mengamati secara terus menerus (berkesinambungan) pelaksanaan rencana kerja yang telah disusun sebelumnya dan mengadakan koreksi (perbaikan) terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Untuk menjalankan fungsi ini maka diperlukan standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan kegiatan pengawasan tidak serta merta serta merta seorang pemimpin langsung melakukan observasi (pengamatan) dilapangan melainkan harus melewati beberapa prosedur yang terkait tentang tata cara dalam melakukan pengawasan baik secara internal maupun eksternal.

Adapun beberapa tujuan dalam melakukan pengawasan antara lain: untuk mengetahui apakah suatu kegiatan telah berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan, untuk mengetahui apakah segala sesuatu telah dilaksanakan dengan instruksi serta asas-asas yang telah ditentukan, untuk mengetahui kesulitan dan kelemahan dalam bekerja, untuk mengetahui apakah kegiatan berjalan secara efisien, dan untuk mencapai jalan keluar, bila ditemukan kegagalan dan kesulitan. Dari beberapa tujuan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan bagi lembaga tersebut untuk menegakkan disiplin kerja bagi pegawai yang akan dan sementara melakukan pekerjaan sehingga hasil yang diperoleh akan berpengaruh positif terhadap pelayanan yang akan diberikan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas dapat memberikan gambaran/informasi bahwa disiplin kerja jika ditinjau dari pengawasan terhadap pelayanan maka secara berkala telah menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi catatan kecil bagi para tenaga kesehatan bahwa penilaian kinerja/pelayanan kesehatan bukan hanya dinilai dari kemampuan pegawai dalam menangani pasien tetapi juga dinilai dari keberhasilan suatu program. Untuk mendapatkan gambaran tentang disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas, dari aspek pengawasan terhadap pelayanan dapat dikemukakan dari beberapa pendapat narasumber yang dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Puskesmas yang mengatakan bahwa:

“... Kalau menurut saya, pengawasan sudah kami lakukan dan itu bukan hanya terjadwal tetapi biasanya saya yang langsung turun kelapangan pada saat pelayanan agar saya dapat melihat bagaimana staf saya bekerja. Jika ada yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada saat saya melakukan pengawasan maka pada saat itu juga saya langsung menegur pegawai tersebut agar dapat mengevaluasi kinerjanya. Dan biasanya juga di Puskesmas saya pernah melakukan rapat internal untuk membahas evaluasi kinerja dari masing-masing program dan jika ditemukan permasalahan dilapangan maka saya akan memonitoring secara langsung bagaimana proses pelayanan yang sebelumnya bermasalah. Jika saya lihat pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan disini sudah cukup baik hanya ada sebagian yang harus saya koreksi mengenai standar pelayanan puskesmas yang menyangkut pada pelayanan tindakan pada pasien rawat jalan.” (Hasil wawancara, 2 April 2016).

Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Kasubbag. Tata Usaha dalam pendapatnya mengenai pengawasan dalam pelayanan, yang mengatakan bahwa:

“... Pada dasarnya pengawasan sudah kami lakukan baik pelayanan didalam puskesmas maupun pelayanan diluar puskesmas. Sehingga hasil yang bisa kami terima sampai dengan pada saat ini adalah masih adanya pasien yang datang berkunjung kepuskesmas walaupun hanya sebagian kecil saja. Untuk pengawasan terhadap pelayanan karena saya tidak menjadwalkannya maka hanya secara spontanitas saja saya mengambil kesimpulan bahwa pelayanan

yang diberikan sudah cukup baik. Hanya perlu penambahan ilmu baik dibidang medis maupun non medis. Karena jika hanya bermodalkan pendidikan sebelumnya saya rasa itu masih kurang sehingga perlu pembinaan atau pelatihan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki agar keterampilan dari masing-masing tenaga kesehatan dapat diaplikasikan pada masyarakat.” (Hasil wawancara, 31 Maret 2016).

Jika melihat dari beberapa informasi yang didapat dari hasil wawancara narasumber maka dapat diketahui bahwa disiplin pegawai diukur dari pengawasan terhadap pelayanan kesehatan dilakukan baik oleh pimpinan maupun kepala bagian tata usaha sudah member gambaran bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang ada di UPT. Puskesmas Tanjung Palas sudah berjalan cukup baik. Pengawasan ini menurut narasumber bahwa kegiatan ini dilakukan bukan hanya sekali atau terjadwal melainkan kegiatan pengawasan ini dilakukan secara spontanitas sehingga pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat dapat terlihat dengan jelas dan tanpa rekayasa. Hasil yang telah diperoleh ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pelayanan kesehatan yang nantinya akan di cari penyelesaiannya sehingga pelayanan dapat kembali berjalan secara optimal.

f. Pemberian Hukuman/Sanksi

Berbicara disiplin kerja pegawai erat kaitannya dengan pemberian sanksi, dan sebaliknya tanpa pemberian sanksi cenderung disiplin pegawai sulit ditegakkan. Karena itu dalam pemberian sanksi harus bersifat adil dan disesuaikan dengan tingkat kesalahan, sehingga pegawai akan dengan rela untuk menerimanya. Disisi lain dalam memberikan sanksi lebih bersifat obyektif atau tidak deskriminasi dan

tanpa pandang bulu, jika perlu sanksi yang diberikan merupakan soft terapi sehingga pegawai akan melakukan pelanggaran akan berpikir lebih rasional.

Dalam penegakkan disiplin pegawai yang diberlakukan pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas sudah cukup efektif, karena penerapan/penegakkan disiplin kerja dilakukan aturan yang telah ditetapkan dan lebih mengedepankan azas keadilan dan transparansi. Ditinjau dari jumlah kasus pelanggaran disiplin kerja sepertinya relatif kecil, baik yang berkenaan ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap penggunaan jam kerja, kesetiaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab, ketaatan terhadap mekanisme kerja, ketaatan dan kepatuhan pegawai mengikuti apel/upacara, dan pengawasan terhadap pelayanan.

Secara kuantitas pelanggaran disiplin kerja pegawai di UPT. Puskesmas Tanjung Palas terindikasi relatif kecil. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penegakkan disiplin kerja di lembaga tersebut termasuk cukup baik, dan hal tersebut tidak terlepas dari sanksi yang diberikan pimpinan terhadap pelaku. Karena itu pegawai akan berpikir yang lebih rasional jika akan berperilaku menyimpang dari aturan yang berlaku. Untuk menghindari sanksi tersebut lebih baik tidak melakukan tindakan yang bertentangan dengan aturan yang berlaku. Mencermati tentang pemberian sanksi bagi pegawai yang bekerja di UPT. Puskesmas Tanjung Palas yang melanggar aturan disiplin kerja cukup beragam. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pemberlakuan dalam pemberian sanksi terhadap pegawai yang melanggar disiplin kerja dapat dikemukakan dan diambil dari beberapa pendapat narasumber (informan). Salah satunya disampaikan oleh Kepala Puskesmas yang mengatakan bahwa:

“... Di Puskesmas ada sebagian kecil pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin kerja. Misalnya tidak mengikuti apel pagi dan apel sebelum pulang

dan ada juga yang melakukan pelanggaran seperti datang terlambat dan lain sebagainya. Kita sudah memberikan sanksi berupa teguran secara lisan dan juga ada denda bagi yang melanggar aturan tersebut. Tetapi pada kenyataannya aturan tersebut tidak dihiraukan sehingga pelanggaran tersebut tetap saja dilakukan dan secara nyata dapat mengganggu pelayanan. Kalau pelanggaran yang sifatnya tidak wajar seperti tidak masuk kerja dalam jangka waktu kurang lebih sebulan tanpa ada keterangan. Di Puskesmas sudah pernah terjadi tetapi masih kecil dan baru dilakukan oleh 1 orang tenaga kesehatan yang berstatus PTT. Kita sudah memberikan teguran secara lisan maupun tulisan dan itu direspon baik oleh yang bersangkutan sehingga beliau dapat menjalankan kembali aktivitasnya sebagai pelayan masyarakat.” (Hasil wawancara, 2 April 2016).

Hal yang sama juga dikemukakan oleh salah satu narasumber yakni Kasubbag. Tata Usaha dalam pendapatnya mengenai pemberian saksi terhadap pelanggaran disiplin kerja, yang mengatakan bahwa:

“... Kalau untuk pelanggaran di Puskesmas ada pernah terjadi tetapi itu dilakukan oleh tenaga kesehatan yang berstatus PTT. Ia tidak pernah turun kerja kurang lebih sebulan dan tanpa keterangan. Kami dari pihak TU Puskesmas memberikan surat teguran melalui rekomendasi pimpinan puskesmas sehingga akhirnya yang bersangkutan dapat kembali bekerja. Jika pelanggaran-pelanggaran lainnya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan hanya bersifat kecil misalnya tidak mengikuti apel pagi dan apel pulang. Kami sudah sempat memberikan teguran secara lisan tetapi tidak dihiraukan sehingga kami juga pernah memberikan sanksi berupa denda dan itu juga tidak dihiraukan. Sehingga kami sempat berhenti melaksanakan kegiatan apel ini lagi. Tetapi kami sudah mencoba mengatur kembali kegiatan ini agar harapan kami disiplin kerja dapat berjalan kembali seperti sebelumnya.” (Hasil wawancara, 31 Maret 2016).

Memperhatikan pendapat informan dan key informan sebagaimana yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa pemberian sanksi bagi pegawai yang melanggar disiplin kerja telah diberlakukan secara proporsional dan profesional, sehingga ketaatan pegawai terhadap larangan yang telah ditetapkan sepertinya mereka akan merasa enggan untuk berbuat yang menyimpang dari ketentuan. Sanksi yang dijauhkan kepada pegawai cukup beragam, ada yang berupa tegoran

lisan dan ada juga yang tegoran tertulis. Semua itu tergantung pada tingkat/frekuensi kesalahan yang dilakukan pegawai.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan pegawai merupakan salah satu faktor untuk mengukur keberhasilan organisasi birokrasi pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Karena itu tidak mengherankan jika diberbagai instansi pemerintah selalu memperbincangkan hal tersebut. Untuk mewujudkan hal tersebut memang banyak faktor yang ikut menentukan, salah satunya faktor disiplin kerja. Apalagi hal tersebut dikaitkan dengan disiplin kerja. Dari hasil temuan yang diperoleh dari berbagai referensi menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai korelasi dengan pelayanan pegawai. Dengan demikian disiplin kerja penting dan perlu ditegakkan sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan tindakan pelayanan terhadap pasien.

Untuk mendapatkan gambaran tentang tindakan pelayanan oleh pegawai di lingkungan kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas dapat dilihat dari aspek kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan tindakan pelayanan terhadap pasien. Sesuai fokus penelitian yang ditetapkan tentang pelayanan pegawai kemudian dikonfirmasi dengan hasil penelitian dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a. Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Untuk mengetahui tentang pelayanan pegawai di UPT. Puskesmas Tanjung Palas sebagaimana yang dibangun dalam konsep, dapat dilihat dari aspek kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian ternyata belum semua pegawai pelayanannya baik dan hal tersebut dapat

diketahui dari keragaman kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Masih beragamnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan disebabkan oleh ketidakmampuan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja secara efektif sehingga terjadi disparitas hasil yang dicapai dalam menyelesaikan pekerjaan. Meskipun pelayanan pegawai ditinjau dari aspek kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan kurang optimal tetapi secara empirik pekerjaan yang diselesaikan termasuk cukup baik.

Untuk mendapatkan gambaran tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dapat diambil dari beberapa informan. Salah satunya dapat disampaikan dari Staf Pengadministrasi Pegawai yang mengatakan bahwa:

“ Menurut saya tentang kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan di Puskesmas Tanjung Palas meskipun belum semuanya menunjukkan kemampuan secara optimal, tetapi dilihat secara keseluruhan menunjukkan indikasi cukup baik. Keefektifan dalam menyelesaikan pekerjaan memang sangat tergantung pada kemampuan dalam memanfaatkan jam kerja, sehingga perbedaan inilah yang membuat pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan kadang-kadang kurang efektif. Apabila mereka memiliki kemampuan untuk mengatur waktu dengan baik justru pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.” (Hasil wawancara, 3 April 2016).

Berdasarkan pendapat narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan di lingkungan kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas masih variatif, meski demikian sebagian besar pegawai memiliki kemampuan lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan. Terutama bagi pegawai yang disiplinnya tinggi cenderung kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan hasilnya lebih baik. Perbedaan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dikarenakan adanya disparitas kemampuan pegawai dalam disiplin kerja sehingga merefleksikan hasil kerja.

b. Kualitas Pekerjaan yang Dihasilkan

Parameter lainnya yang ditentukan dalam mengukur pelayanan pegawai dapat dilihat dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Karena itu setiap pegawai harus dipacu untuk menghasilkan kualitas pekerjaan yang lebih baik. Seiring dengan maksud tersebut maka upaya yang dilakukan lembaga menegakkan disiplin kerja pegawai. Dengan disiplin yang baik niscaya akan menghasilkan kualitas pekerjaan yang lebih baik. Ironisnya belum semua pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, tanpa mengabaikan faktor lain ternyata disiplin kerja pegawai ikut menentukan.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kurangnya kualitas pekerjaan yang dihasilkan ternyata pegawai kurang mentaati disiplin waktu. Meskipun kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai di lembaga tersebut belum semuanya mencapai hasil optimal tetapi dari sebagian besar pegawai telah menunjukkan indikasi bahwa kualitas pekerjaan yang dihasilkan cukup baik. Memang ada perbedaan yang faktual, ternyata pegawai yang memiliki kemampuan berdisiplin justru kealitas pekerjaan yang dihasilkan lebih baik.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai Puskesmas Tanjung Palas dapat diperoleh dari pendapat narasumber yang berkompeten. Salah satunya disampaikan oleh Kasubbag. Tata Usaha yang mengatakan bahwa:

“... Menurut saya tentang kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai tidak semuanya sama, tergantung pada komitmen masing-masing pegawai, karena tidak semua pegawai memiliki kemauan yang sama. Maka dari itu kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai di Puskesmas ini masih beragam. Menurut saya tentang kualitas pekerjaan yang dihasilkan memang tidak hanya bertumpu pada kemampuan tetapi kemauan untuk bekerja sesuai waktu yang ditetapkan ikut menentukan. Persoalannya pegawai yang ada disini kemampuan untuk memanfaatkan jam kerja produktif belum merata,

maka saya anggap hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan hasil kerja pegawai itu beragam” (Hasil wawancara, 3 April 2016).

Dengan memperhatikan pendapat narasumber tersebut cukup jelas bahwa hasil pekerjaan setiap pegawai di lingkungan kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas ditinjau dari segi kualitas pekerjaan yang dihasilkan masih bervariasi. Artinya mutu pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai masih terjadi disparitas, dan perbedaan tersebut disebabkan oleh kapasitas dan kompetensi pada masing-masing pegawai berbeda. Pegawai yang memiliki kapasitas dan kualitas baik, cenderung akan menghasilkan suatu pekerjaan yang lebih berkualitas bila dibandingkan dengan pegawai yang kapasitas dan kualitasnya rendah. Karena itu pengembangan kemampuan sumber daya aparatur yang dilakukan oleh Puskesmas untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pegawai ada relevansinya dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan pegawai. Langkah-langkah tersebut perlu dicermati mengingat untuk mewujudkan pelayanan pegawai bukanlah pekerjaan yang mudah tetapi perlu ditunjang dengan kemampuan profesional, komitmen, dan konsistensi pegawai. Kebijakan Kepala Puskesmas Tanjung Palas untuk memberikan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan merupakan langkah yang positif untuk meningkatkan pelayanan pegawai.

c. Tindakan Pelayanan Terhadap Pasien

Pasien pada umumnya merupakan masyarakat yang datang berkunjung ke pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengobatan serta informasi mengenai kesehatan masyarakat. Pasien dapat dijadikan sebagai subyek dalam menilai pelayanan kesehatan yang diterima dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan program pelayanan kesehatan yang dimensi kerjanya

mengarah pada pencegahan (preventif). Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan perlu memperhatikan beberapa kode etik dan juga kriteria yang sudah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak hanya bermanfaat untuk penyembuhan sesaat tetapi bisa bermanfaat untuk jangka waktu yang lama.

Di UPT. Puskesmas Tanjung Palas hanya sebagian ruangan yang menerapkan *Standard Operating Procedure* (Standar Prosedur Operasional) tetapi berdasarkan hasil observasi pimpinan puskesmas akan mencoba untuk secepatnya agar setiap ruangan sudah menerapkan SOP. Jika dilihat dari total kunjungan pasien yang datang berobat ke Puskesmas hanya sebagian kecil masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena beberapa kendala yang menjadikan masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada. Selain itu ada juga beberapa alasan pasien yang masih merasa tidak puas terhadap tindakan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Untuk lebih jelasnya saya akan menampilkan salah satu hasil dari wawancara terhadap pasien di UPT. Puskesmas Tanjung Palas, sebagai berikut:

“... Menurut saya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan puskesmas kurang memuaskan. Misalkan saja pelayanan di pendaftaran umum pasien. Biasanya setahu saya kita datang langsung disapa baik oleh petugas loket dan pelayanannya juga cepat. Tetapi selama saya berobat disini pelayanan yang dibeikan masih kurang. Kita masih lama menunggu antrian, itu bukan disebabkan karena banyaknya pasien tetapi disebabkan karena lambatnya penanganan petugas di loket pendaftaran. Selain itu juga terkadang kita dilayani dengan wajah yang jarang senyum dan kurang sopan sehingga kita juga merasa kurang nyaman akan pelayanan yang diberikan.” (Hasil wawancara, 3 April 2016).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sebagian kecil dari tindakan pelayanan oleh petugas kesehatan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas

terhadap pasien masih kurang optimal. Hal ini diketahui dari kurangnya perhatian dan respon dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Umumnya pasien yang datang berobat ke Puskesmas adalah pasien rawat jalan dan biasanya mereka ingin mendapatkan pelayanan yang optimal sehingga mereka dapat menilai dan merasakan akan pentingnya memperoleh pelayanan kesehatan. Tetapi pada kenyataannya masih saja ditemukan pelayanan yang kurang maksimal misalnya pelayanan di loket, yang menurut hasil observasi ditemukan tenaga kesehatan yang terkesan lambat dan kurang tanggap dalam menangani pasien yang datang memeriksakan kesehatannya. Hal inilah yang menjadikan salah satu penyebab kurang optimalnya pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas.

3. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Penegakkan Disiplin Kerja Pada Puskesmas Tanjung Palas

a. Faktor-faktor yang mendukung meliputi:

- a) Undang-undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Kepegawaian yang dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan pendidikan dan pelatihan untuk mendukung pelayanan pegawai
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil. Melalui kebijakan tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman/acuan untuk penegakkan disiplin kerja pegawai di wilayah kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas
- c) Adanya komitmen yang kuat dari Kepala UPT. Puskesmas Tanjung Palas untuk meningkatkan kemampuan, kecakapan dan keterampilan pegawai dalam rangka meningkatkan profesionalisme pegawai.

- d) Kondusifnya keadaan dan stabilitas keamanan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas yang memungkinkan penegakkan disiplin kerja pegawai dapat dilaksanakan sehingga pelayanan pegawai di wilayah kerja Puskesmas Tanjung Palas dapat ditingkatkan.
- b. Faktor-faktor yang menghambat antara lain:
- a) Keanekaragaman karakteristik perilaku pegawai yang memungkinkan disiplin kerja pegawai belum terlaksana secara efektif sehingga merefleksi terhadap pelayanan pegawai yang kurang optimal.
 - b) Kurangnya kesadaran kolektif pegawai dalam pemanfaatan jam kerja produktif yang seharusnya dilaksanakan secara efektif dan ketidakmampuan pegawai untuk menghindarkan diri dari perilaku yang menyimpang dari etika profesi dan dengan demikian secara akumulatif disiplin kerja kurang efektif.
 - c) Masih terdapat keragaman tindakan oleh unsur pimpinan dalam penegakkan disiplin kerja pegawai, sehingga merefleksi pada perilaku pegawai untuk melakukan tindakan yang serupa meskipun bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas yang diukur melalui beberapa sub fokus penelitian secara akumulatif belum efektif. Meski demikian secara aplikatif mengenai disiplin kerja pegawai di lembaga tersebut terindikasi cukup baik. Meskipun disiplin kerja memiliki urgensi untuk meningkatkan

pelayanan pegawai, karena secara aplikatif kurang efektif ternyata merefleksi pada pelayanan pegawai yang kurang optimal. Disamping itu disiplin merupakan determinat penting untuk meningkatkan komitmen pegawai agar dapat bertindak secara professional karena masih terhadap keragaman perilaku terhadap ketaatan dan kepatuhan terhadap disiplin kerja maka hasil kerja yang dicapai tidak semuanya sesuai yang diharapkan. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai disiplin kerja pegawai berdasarkan penyajian data di atas secara substantif dapat didiskripsikan sebagai berikut:

1. Ketaatan dan Kepatuhan Pegawai Terhadap Jam Kerja

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ketaatan dan kepatuhan pegawai UPT. Puskesmas Tanjung Palas terhadap jam kerja belum optimal karena masih terdapat sebagian kecil pegawai yang melanggar ketentuan kerja, baik pada saat masuk kerja ada yang datang terlambat, dan ada juga yang pulang sebelum waktunya. Masalah disiplin pegawai dalam memanfaatkan jam kerja dinilai bervariasi, disatu sisi ada yang kurang taat dan patuh dalam memanfaatkan jam kerja tetapi disisi lain ada yang sangat konsisten untuk kegiatan yang lebih produktif.

Secara faktual pegawai yang menyimpang dari etika disiplin kerja jumlahnya relatif kecil, meski demikian akan mengganggu efektivitas pelayanan publik. Kurang efektifnya penegakkan disiplin kerja pegawai di lembaga tersebut disebabkan, selain masih rendahnya kesadaran pegawai terhadap ketaatan dan kepatuhan dalam memanfaatkan jam kerja produktif juga adanya keragaman sikap dari unsur pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja pegawai sehingga ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja di masing-masing

program kerja perilakunya berbeda. Secara kuantitas, pelanggaran yang dilakukan pegawai di Puskesmas Tanjung Palas relatif kecil bila dibandingkan dengan jumlah pegawai yang hadir dalam kurun waktu 6 bulan terakhir.

Terdapat 630 keterangan pegawai dengan ketidakhadiran pegawai selama kurun waktu 6 bulan terakhir dihitung dari bulan September 2015 sampai dengan bulan Februari 2016. Dari jumlah tersebut diantaranya terdapat 353 (56,3%) pegawai yang izin baik secara lisan maupun tulisan, 261 (41,43%) pegawai yang menjalankan tugas luar diluar jam pelayanan dan 16 (2,54%) pegawai yang tidak hadir tanpa keterangan. Tindakan pimpinan terhadap pegawai yang melanggar disiplin kerja tersebut tidak secara ekstrim diberikan sanksi/hukum, tetapi diminta untuk menyampaikan alasan-alasan yang kuat, sehingga alasan tersebut dapat dipertimbangkan lebih lanjut. Terkecuali bagi pegawai yang sering melakukan pelanggaran yang sama, maka pimpinan telah memberikan sanksi, baik berupa teguran lisan maupun tertulis.

Menurut Irmin bahwa disiplin mempunyai beberapa ruang lingkup, salah satunya adalah disiplin terhadap waktu. Sedangkan menurut PP Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa terdapat beberapa kewajiban yang patut dipatuhi oleh pegawai salah satunya adalah masuk kerja dan mentaati ketentuan jam kerja. Dari penelitian terdahulu juga menyatakan bahwa salah satu penyebab terjadinya ketidakdisiplin pegawai dalam bekerja terutama dalam pemanfaatan waktu adalah kurang intensifnya penegakkan disiplin kerja. Konsep ini dapat dihubungkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dimana masih terdapat sebagian kecil pegawai yang bekerja di UPT. Puskesmas Tanjung Palas kurang patuh dan taat terhadap norma-norma yang berlaku terutama

kesadaran pegawai terhadap pemanfaatan jam kerja yang efektif. Pegawai belum mampu menghindari diri dari kepentingan pribadi karena ketika jam kerja berlangsung ternyata masih ada pegawai yang meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas, bahkan disaat jam kerja ada saja pegawai yang keluar dari ruang kerja untuk makan dan kepentingan lain diluar pelayanan. Hal inilah yang menyebabkan kurang intensifnya pemanfaatan waktu untuk bekerja khususnya dalam pelayanan.

2. Kesetiaan Melaksanakan Tugas dan Tanggung Jawab

Kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai negeri harus dijunjung tinggi dan hal tersebut merupakan pencerminan loyalitas terhadap pekerjaan dan organisasi, secara teoritis loyalitas pegawai yang utama adalah terhadap pekerjaan/organisasi bukan kepada atasan. Dengan demikian jelaslah bahwa kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih ditunjukkan pada hasil yang dicapai. Karena itu kesetiaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab penting ditanamkan oleh setiap pegawai, agar mereka dapat lebih terfokus pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan memiliki sara tanggung jawab maka kecil kemungkinannya pegawai akan berperilaku menyimpang.

Dalam hal disiplin pegawai ditinjau dari aspek kesetiaan pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas terindikasi cukup baik artinya sebagian besar pegawai loyal terhadap pekerjaan yang ditugaskan, meskipun ada yang kurang setia kepada pekerjaan tetapi jumlahnya relatif kecil. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh distorsi pekerjaan,

sehingga pegawai kurang berminat atau kurang memiliki semangat kerja untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Hal tersebut tercermin oleh adanya beberapa pegawai yang kurang tuntas dalam melaksanakan tugasnya sehingga perlu waktu atau bantuan dari teman kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya. Meski demikian ada pula yang memiliki komitmen kuat untuk menuntaskan pekerjaan, bahkan ada yang bekerja di luar jam kerja (lembur).

Tidak semua pegawai di UPT. Puskesmas Tanjung Palas memiliki kesetiaan yang sama dalam hal pertanggungjawaban atas pekerjaan yang dipercayakan, karena masing-masing pegawai memiliki karakteristik dan perilaku yang berbeda, ternyata hal tersebut merefleksikan terhadap hasil kerja yang berbeda. Kondisi demikian yang memungkinkan pelayanan pegawai kurang optimal, padahal sudah dilakukan tindakan yang persuasif terutama untuk menanamkan kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab, sehingga pegawai dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Karena beragamnya karakteristik dan komitmen pegawai untuk menyukai pekerjaan beraneka ragam maka cukup beralasan jika pelayanan pegawai kurang optimal. Dengan demikian belum optimalnya kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab setelah disinyalir sebagai akibat dari beragamnya karakteristik dan komitmen pegawai yang kurang terpacu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Disamping itu tugas rangkap pegawai yang kurang tepat juga menjadi motif utama yang mengurangi kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Menurut Hasibuan, salah satu yang menjadi indikator dalam disiplin kerja adalah tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas. Pada PP Nomor 53 tahun 2010

tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa terdapat beberapa kewajiban yang harus dijalankan oleh pegawai salah satunya adalah melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada pegawai dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab. Sedangkan menurut penelitian terdahulu berkesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara disiplin kerja dan motivasi kerja dengan kinerja yang dihasilkan. Hal ini dibuktikan dari kualitas kinerja yang dihasilkan melalui motivasi yang diberikan antar sesama pegawai. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat indikasi baik secara representatif dari jumlah pegawai yang telah menunjukkan semangat kerja yang baik serta melaksanakan pekerjaan sesuai dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki masing-masing. Dengan demikian penempatan seseorang dalam suatu pekerjaan yang tepat memotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.

3. Ketaatan Terhadap Mekanisme Kerja

Dalam rangka mendorong seseorang agar termotivasi untuk menumbuhkan terhadap ketaatan pegawai terhadap mekanisme kerja. Mekanisme kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap secara jelas dan pasti serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas.

Secara empirik mengenai ketaatan pegawai terhadap mekanisme kerja pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas termasuk cukup baik dan hal tersebut dapat diketahui dari proses kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing pegawai secara prosedural sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut tercermin

dalam segala bentuk kegiatan yang menyangkut pelayanan pada pasien rawat jalan serta pelayanan kesehatan lainnya yang dilakukan oleh masing-masing pemegang program sudah cukup memenuhi mekanisme kerja yang telah ditetapkan. Karena kesemuanya itu berkat pembinaan pimpinan yang menghimbau kepada seluruh staf agar dapat bekerja sesuai SOP yang telah ditentukan. Kemudian disisi lain, juga diberikan pengertian dan pemahaman tentang konsekuensi terhadap pegawai yang melanggar mekanisme kerja. Dengan demikian pegawai akan lebih berhati-hati dalam bertindak, karena akan berhadapan dengan sanksi yang begitu berat jika menyimpang dari mekanisme kerja.

Dari observasi di lapangan menunjukkan bahwa disiplin pegawai ditinjau dari aspek ketaatan pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap mekanisme kerja telah dijunjung tinggi, dan nampaknya pegawai memiliki kesanggupan untuk menghindari dari perilaku yang menyimpang etika profesi.

Menurut Irmin bahwa salah satu bentuk kedisiplinan adalah terletak pada disiplin terhadap mekanisme kerja. Hal ini diperkuat lagi berdasarkan Wursanto yang mengatakan bahwa disiplin adalah keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai norma-norma atau aturan-aturan yang telah ditentukan. Dilihat dari aspek ketaatan pegawai terhadap mekanisme kerja secara umum sudah terindikasi cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari ketaatan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, yang telah dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure/SOP*. Jika saya hubungkan dengan beberapa teori yang ada, sudah

cukup jelas bahwa suatu keadaan dapat dikatakan memiliki kedisiplinan yang tinggi apabila dalam suatu lembaga/instansi mengikuti aturan-aturan serta norma-norma yang sudah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya pada Puskesmas Tanjung Palas yang secara prosedur, sebagian besar pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan puskesmas.

4. Ketaatan dan Kepatuhan Pegawai Mengikuti Apel/Upacara

Sub fokus lainnya dari disiplin kerja pegawai dapat ditentukan oleh ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam mengikuti apel atau upacara. Kegiatan tersebut merupakan instruksi pemerintah yang dilakukan setiap hari pelayanan secara rutin dalam rangka pembinaan pegawai yang diarahkan untuk meningkatkan kedisiplinan. Dari hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa kegiatan tersebut pada awalnya saja mendapat perhatian besar dari kalangan pegawai tetapi pada akhir-akhir ini semangat pegawai untuk mengikuti apel pagi dan apel pulang mulai terabaikan sehingga keikutsertaan pegawai dalam acara apel/upacara selalu tidak diikuti oleh semua pegawai. Meski demikian kegiatan akan tetap dilaksanakan secara rutinitas walaupun terdapat satu atau dua orang yang terlambat/tidak mengikuti acara tersebut.

Kurang efektifnya pegawai untuk mengikuti apel pagi dan apel pulang pada jam pelayanan disebabkan oleh lemahnya sanksi oleh pimpinan sehingga pegawai merasa lebih berani untuk berbuat hal yang sama seperti halnya yang dilakukan teman lainnya. Karena itu tidak mengherankan jika setiap hari ada saja pegawai yang tidak mengikuti kegiatan apel yang dilaksanakan oleh puskesmas, karena kurang tegaknya aturan sehingga pegawai merasa enggan untuk berbuat yang

sama. Kurang efektifnya ketaatan pegawai dalam mengikuti kegiatan apel dapat dilihat dari antusias pegawai yang ada di Puskesmas. Salah satu sumber informasi yang peneliti dapatkan dilapangan melalui hasil wawancara kepada kepala puskesmas diketahui bahwa sebagian pegawai tidak mengikuti apel pagi dan apel pulang walaupun sudah ditetapkan oleh aturan puskesmas. Hal ini dikarenakan jarak antara rumah dengan puskesmas jauh dan akses kepuskesmas juga cukup sulit. Meski demikian secara aplikatif ketaatan pegawai dalam mengikuti apel pagi dan apel pulang di puskesmas tersebut termasuk cukup baik.

Menurut Wastra dikatakan bahwa setiap organisasi memerlukan disiplin, adanya disiplin tersebut dapat dilihat bila orang-orang, pegawai-pegawai dengan senang hati melaksanakan aturan-aturan, norma-norma, instruksi-instruksi atasannya dan mentaati aturan-aturan yang dinyatakan berlaku padanya. Berdasarkan PERBUP Bulungan Nomor 10 tahun 2016 tentang kriteria pemberian tambahan penghasilan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan pembinaan kepegawaian kepada PNSD dan calon PNSD di lingkungan pemerintah Kabupaten Bulungan juga menerangkan bahwa salah satu bentuk disiplin kerja yang harus dipatuhi adalah dengan melakukan apel/upacara. Jika berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siswanto menyimpulkan bahwa salah satu bentuk ketidakdisiplinan pegawai yang menjadi pelanggaran adalah ketaatan dan kepatuhan pegawai mengikuti apel yang dijadual secara rutin.

Hal inilah yang dapat saya hubungkan dalam hasil penelitian saya bahwa salah satu indikasi terjadinya pelanggaran atau ketidakdisiplinan pegawai adalah kurangnya ketaatan dan kepatuhan pegawai mengikuti apel/upacara yang walaupun secara aturan telah ditetapkan tetapi dalam pelaksanaan belum

dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pada tahun 2016 telah ditetapkan peraturan Bupati yang baru, dengan kata lain dalam jangka waktu kedepan akan di monitoring dan di evaluasi bagi PNSD dan calon PNSD untuk dapat mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yakni mengikuti apel/upacara di instansi masing-masing.

5. Pengawasan Terhadap Pelayanan

Pengawasan pimpinan terhadap pelayanan dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil yang akan di peroleh. Karena pengawasan pada hakikatnya adalah suatu proses untuk mengamati secara terus menerus (berkesinambungan) pelaksanaan rencana kerja yang telah disusun sebelumnya dan mengadakan koreksi (perbaikan) terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Untuk menjalankan fungsi ini maka diperlukan standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan kegiatan pengawasan tidak serta merta seorang pemimpin langsung melakukan observasi (pengamatan) dilapangan melainkan harus melewati beberapa prosedur yang terkait tentang tata cara dalam melakukan pengawasan baik secara internal maupun eksternal.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Tanjung Palas dapat memberikan gambaran/informasi bahwa disiplin kerja jika ditinjau dari pengawasan terhadap pelayanan maka secara berkala telah menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi catatan kecil bagi para tenaga kesehatan bahwa penilaian kinerja/pelayanan kesehatan bukan hanya dinilai dari kemampuan pegawai dalam menangani pasien tetapi juga dinilai dari keberhasilan suatu program.

Hal ini juga diperkuat dari hasil wawancara dari salah satu narasumber yang mengatakan bahwa pengawasan selalu kami lakukan baik itu yang bersifat internal maupun eksternal dan jadwalnya tidak selalu mengikuti jadwal yang sudah ditentukan tetapi kegiatan pengawanan ini bersifat spontanitas yang dilakukan oleh pimpinan puskesmas atau tenaga kesehatan yang telah dipercayakan. Sehingga hasil yang ditemukan dilapangan mengenai pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan pada umumnya terlaksana cukup baik akan tetapi ada sebagian pelayanan yang belum menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Salah satu bentuk aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kabupaten Bulungan dalam PERBUP Nomor 10 tahun 2016 adalah peraturan yang membahas tentang pembinaan dan pengawasan pada pegawai. Hal ini dimaksudkan agar setiap pegawai dapat melakukan pembinaan dan pengawasan di setiap program masing-masing yang telah dipercayakan. Selain itu juga menurut Malayu dikatakan bahwa ada beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin pegawai, salah satunya adalah waskat (pengawasan melekat), artinya tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan karena dengan waskat karyawan atau pegawai merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar jika ditinjau dari aspek pengawasan terhadap pelayanan, maka secara berkala telah menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi catatan bagi petugas kesehatan bahwa penilaian kerja/pelayanan kesehatan bukan hanya dinilai dari kemampuan pegawai dalam

tindakan menangani pasien tetapi juga dinilai dari keberhasilan dalam menjalankan suatu program. Erat kaitannya apabila dihubungkan dengan beberapa teori tentang kedisiplinan pegawai dimana pengawasan perlu dilakukan agar pimpinan dapat memberikan perhatian dan arahan bagi bawahannya serta meningkatkan hubungan kerjasama antara satu dengan yang lainnya.

6. Pemberian Hukuman/Sanksi

Demi tegaknya aturan mengenai disiplin kerja pegawai harus diimbangi dengan sanksi yang sesuai dengan perbuatannya sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai soft terafi bagi setiap pegawai. Meski demikian secara aplikatif ketaatan pegawai dalam mengikuti apel pagi dan apel pulang di puskesmas tersebut termasuk cukup baik.

Hasil penyajian data menunjukkan bahwa dalam pemberian sanksi pegawai yang dilakukan pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas teridnikasi lebih obyektif, meskipun pada pelanggaran-pelanggaran tertentu ada fleksibilitasnya, karena sangat tergantung pada jenis pelanggarannya. Selama perbuatan yang dilakukan masih dalam taraf kemanusiaan maka ada toleransi yang perlu dipertimbangkan, sehingga tidak terlalu ekstrim dalam menjatuhkan sanksi terhadap pegawai. Sebaliknya bagi pegawai yang dianggap berat pelanggarannya maka hal tersebut tidak mungkin ditolelir, jika perlu diberikan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku. Berdasarkan parameter yang ditentukan dalam penegakkan disiplin kerja seperti ketaatan pegawai terhadap penggunaan jam kerja, kesetiaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab, ketaatan terhadap mekanisme kerja, ketaatan dan

kepatuhan pegawai mengikuti apel/upacara, siapapun yang menyimpang dari norma-norma tersebut akan dikenakan sanksi.

Secara akumulatif ternyata hanya sebagian kecil yang melanggar norma-norma tersebut, meskipun pelanggarannya cukup beragam tetapi secara kuantitatif termasuk relatif kecil. Berdasarkan data dan fakta dilapangan ada sebagian pegawai yang melanggar aturan kerja puskesmas tetapi masih dalam kategori pelanggaran kecil dan hanya diberikan sanksi berupa teguran secara lisan. Tetapi ada juga pegawai yang dalam hal ini masih berstatus PTT/Tenaga Honorar yang melakukan pelanggaran dengan keterangan tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas. Hal inilah yang menunjukkan bahwa tingkat kesalahan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Tanjung Palas masih sedikit dan masih dapat diperbaiki. Karena dilihat dari frekuensi dan tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai tidak mengandung unsur pengulangan maka pimpinan memberikan kesempatan agar tidak mengulangi perbuatannya.

Menurut Malayu dikatakan bahwa ada beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin salah satunya adalah sanksi hukuman, dengan sanksi hukuman yang semakin berat karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan organisasi atau instansi, sikap dan perilaku indiscipliner karyawan akan berkurang. Berdasarkan PP Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Kerja pegawai menyatakan juga bahwa apabila terdapat pelanggaran terhadap disiplin yang telah ditentukan, maka kepada pegawai yang melanggar akan dikenakan hukuman. Hasil penelitian dilapangan secara kuantitas pelanggaran disiplin kerja pegawai di UPT. Puskesmas Tanjung Palas terindikasi relatif kecil sehingga hal ini dapat mengidentifikasi bahwa penegakkan disiplin kerja di

lembaga tersebut masih cukup baik, tetapi hal tersebut tidak terlepas dari sanksi yang diberikan pemimpin terhadap pelaku yang melanggar. Jika dihungkan dengan beberapa teori dan aturan yang ada, dapat disimpulkan bahwa penegakkan disiplin kerja memang harus memperhatikan resiko yang akan terjadi karena tidak serta merta pegawai hanya melaksanakan tindakan disiplin tanpa memperhatikan resiko yang akan terjadi. Setiap pegawai dapat mengspekulasi setiap kegiatan/tindakan yang akan dikerjakan sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.

7. Pelayanan Kesehatan

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas terhadap pasien terdiri dari beberapa aspek antara lain: kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan tindakan pelayanan terhadap pasien. Dari aspek tersebut dapat kita jadikan sebagai tolak ukur dari keberhasilan program pelayanan kesehatan pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di lingkungan kerja UPT. Puskesmas Tanjung Palas belum optimal. Meskipun demikian dari sebagian besar pegawai telah menunjukkan pelayanan cukup baik atau sebagian besar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hal tersebut tercermin oleh beberapa parameter yang ditetapkan dalam sub fokus penelitian menurut pendapat informan maupun key informan, menunjukkan indikasi cukup baik. Kurang optimalnya pelayanan pegawai di lembaga tersebut merupakan konsekuensi dari disiplin kerja pegawai yang kurang optimal.

Hal tersebut dapat dilihat dari parameter yang ditentukan terutama dari aspek kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih menunjukkan keragaman hasil, karena adanya sikap dan perilaku pegawai ada yang kurang konsisten dalam melaksanakan tugas sehingga hasil kerja yang dicapai belum semuanya sesuai yang diharapkan. Demikian halnya pada aspek kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai juga belum semua pegawai dapat menghasilkan kualitas pekerjaan yang sesuai dengan harapan. Dengan demikian pelayanan pegawai dilihat dari kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang dihasilkan belum optimal karena adanya perbedaan karakteristik dan minat kerja pegawai belum semuanya konsisten dalam memanfaatkan jam kerja produktif secara efektif.

Kemudian pelayanan pegawai ditinjau dari aspek tindakan pelayanan terhadap pasien juga menunjukkan adanya ketidaknyamanan perilaku terhadap pasien sehingga hasil kerja yang dicapai belum semuanya sesuai yang diharapkan. Meski demikian minat sebagian besar pegawai menunjukkan indikasi pelayanan yang lebih baik. Ini berarti peningkatan pelayanan yang didukung dengan penegakkan disiplin kerja, justru dapat memacu pelayanan pegawai. Karena belum semua pegawai memiliki kesadaran yang kuat untuk memegang teguh etika pegawai negeri (disiplin kerja) justru merfleksikan terhadap pelayanan pegawai yang kurang optimal. Kurang efektifnya penegakkan disiplin kerja di UPT. Puskesmas Tanjung Palas terkendala oleh keanekaragaman karakteristik perilaku pegawai, keragaman kesadaran kolektif pegawai dalam pemanfaatan jam kerja produktif secara efektif dan kurangnya komitmen dari pegawai untuk mentaati aturan disiplin kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya maka penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

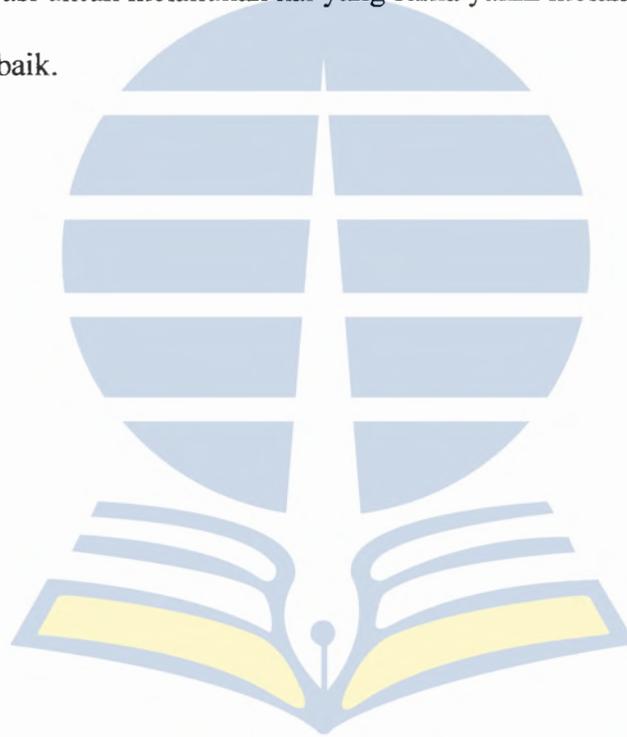
1. Disiplin kerja pegawai pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas, secara implementatif meskipun hasilnya belum sesuai yang diharapkan tetapi ditinjau dari beberapa parameter yang ditetapkan ternyata telah menunjukkan indikasi cukup baik. Karena sebagian besar pegawai masih memiliki kesadaran untuk dapat mematuhi dan mentaati aturan-aturan dan norma-norma yang telah ditetapkan sehingga memperkecil terjadinya pelanggaran terhadap disiplin kerja. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yang ditetapkan terhadap pengukuran disiplin kerja pegawai. Ternyata ada tiga aspek secara aplikatif dinilai efektif atau pegawai masih memiliki konsistensi untuk mentaati dan mematuhi ketentuan yang berkenaan dengan aspek kesetiaan melaksanakan tugas dan tanggung jawab, ketaatan terhadap mekanisme kerja dan pengawasan terhadap pelayanan. Sedangkan pada aspek ketaatan dan kepatuhan pegawai terhadap jam kerja serta ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam mengikuti apel/upacara, ternyata kurang konsisten untuk melaksanakannya sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal.

2. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan disiplin kerja pada UPT. Puskesmas Tanjung Palas di Kabupaten Bulungan antara lain:
 - a) Keanekaragaman karakteristik perilaku pegawai yang memungkinkan disiplin kerja pegawai belum terlaksana secara efektif sehingga merefleksi terhadap pelayanan pegawai yang kurang optimal.
 - b) Kurangnya kesadaran kolektif pegawai dalam pemanfaatan jam kerja produktif yang seharusnya dilaksanakan secara efektif dan ketidakmampuan pegawai untuk menghindarkan diri dari perilaku yang menyimpang dari etika profesi dan dengan demikian secara akumulatif disiplin kerja kurang efektif, serta
 - c) Masih terdapat keragaman tindakan oleh unsur pimpinan dalam penegakkan disiplin kerja pegawai, sehingga merefleksi pada perilaku pegawai untuk melakukan tindakan yang serupa meskipun bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.

B. SARAN

1. Perlu dilakukan pertemuan antara pegawai secara berkesinambungan untuk dapat memonitoring dan mengevaluasi dari setiap pencapaian program dan pelayanan yang ditelaah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Untuk mengoptimalkan pelayanan pegawai maka perlu penegakkan disiplin kerja secara adil dan terkoordinir pada masing-masing pegawai sehingga meminimalisir terjadinya pelanggaran atau tindakan yang bersifat kesalahan fatal.

3. Sanksi harus tegas dan harus sesuai dengan konsekuensi pelanggaran yang dilakukan sehingga dapat memberikan efek jera terhadap pegawai yang berperilaku menyimpang/melanggar aturan.
4. Sebagai bentuk penghargaan bagi pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik dan bekerja sesuai dengan standar pelayanan, maka perlu diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan sesuai bidang kerjanya dalam rangka pengembangan kompetensi, sehingga pegawai yang lainnya juga merasa termotivasi untuk melakukan hal yang sama yakni melaksanakan disiplin kerja dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosda.
- Amiroeddin. (1982). *Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Anna. (2006). *Analisis Faktor Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien non Gawat Darurat berdasarkan Harapan dan Penilaian Pasien di Unit Gawat Darurat*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Atmosudirdjo, Prajudi. (1992). *Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Azwar, A. (1996). *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Barata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Batinggi, Achmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Brannen, Julia. (1997). *Memandu Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Samarinda: Fakultas Tarbiah IAIN. Antasari.
- Herlambang, S. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Irmin, S. (2004). *Hand Out Untuk Mengelola Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Yayasan Seyma Media.
- Iswanto, Yun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Ismail, dkk, (2010). *Menuju Pelayanan Prima*, averroespress: Malang
- Kaho, Yosef.R. (1999). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya, Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
 Malayu Hasibuan, (2001). Manajemen Sumber Daya manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan. Jakarta: Haji Masagung.

Mengurai regulasi pemekaran. Diambil 1 Maret 2016, dari situs World Wide Web:

<http://www.kemenkeu.go.id/>

Moekijat. (1997). Manajemen Kepegawaian. Bandung: Mandar Maju.

Mondy, R. W. dan Noe R. M., (1996), Personnel: The Management of Human Resources, Allyn and Bacon Inc., Boston.

Moenir, H.A.S. (1997). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Cetakan Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong., J. Lexy. (2000). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nainggolan, H.,1997, Pembinaan Pegawai Negeri Sipil, Jakarta.

Nasution, S. (1996), Metode Pnelitian Naturalistik. Bandung: Tarsito.

Nawawi, Hadari. (1989). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada Press.

Pasolong, Harbani. (2013). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung; Penerbit Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Ranupandoyo, H. dan Husman. (1993). Manajemen Personalialia. Yogyakarta: BPFE.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Rue dan Byars. (1997). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Schuler, Rendall. S& Jackson, Susan E. (1997) Manajemen Sumber Daya Manusia, Menghadapi Abad 21, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Siagian, P. Sondang. (1995). Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edi. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Thoha, Miftah. (1983). Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Terry, G. R. (1981). Asas-asas Manajemen, Terjemahan Winardi, Alumni, Bandung.

Wastra, P. Sutarto dan Syamsi I. (1981). Ensiklopedi Administrasi. Cetakan IV. Jakarta: Gunung Agung.

Winardi. (1990). Asas-asas Manajemen. Bandung. Penerbit Mandar Maju.

Wursanto, I.G. (1992). Manajemen Kepegawaian. Yogyakarta: Penerbit Kansusius.

Undang – Undang

UU nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

PP Nomor 53 tahun 2010, tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil

PERBUP Bulungan Nomor 10 tahun 2016 tentang kriteria pemberian tambahan penghasilan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan pembinaan kepegawaian kepada PNSD dan calon PNSD di lingkungan pemerintah Kabupaten Bulungan

PEDOMAN WAWANCARA

I. Kepala Puskesmas

- a) Menurut bapak, bagaimana ketaatan/kepatuhan petugas kesehatan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas terhadap jam kerja yang sudah ditetapkan?
- b) Menurut bapak, bagaimana kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di UPT. Puskesmas Tanjung Palas?
- c) Bagaimana bapak menilai kinerja dari masing-masing pegawai dalam menjalankan mekanisme kerja atau standar prosedur operasional di setiap poli atau ruangan?
- d) Menurut bapak bagaimana penggunaan/pemanfaatan fasilitas puskesmas oleh tenaga kesehatan, apakah sudah sesuai peruntukannya atau masih ada penggunaan untuk kepentingan pribadi seperti kertas, bolpoint, spoit, obat, dll.?
- e) Bagaimana menurut bapak dalam menilai ketaatan petugas kesehatan dalam mengikuti aturan-aturan di UPT. Puskesmas Tanjung Palas seperti mengikuti apel pagi dan apel pulang serta mentaati penggunaan saragam dinas sesuai edaran/himbauan dinas kesehatan?
- f) Apakah bapak pernah melaksanakan monitoring di poli-poli? kalau iya berapa kali dalam sebulan? Selain itu apakah bapak pernah melaksanakan rapat staf yang membahas kepegawaian?
- g) Selama masa jabatan bapak sebagai pimpinan puskesmas, apakah bapak pernah memberikan teguran secara lisan atau tulisan atau memberikan laporan ke Dinas Kesehatan mengenai ketidak disiplin pegawai?

II. Paramedis Puskesmas (Kepala TU Puskesmas)

- a) Dari absensi pegawai dalam 6 bulan terakhir, apakah ada petugas kesehatan yang tidak mengikuti jam kerja tanpa alasan yang jelas?
- b) Dari profil puskesmas, bagaimana persentase pelaksanaan tugas dan tanggung jawab petugas kesehatan disetiap program kerja (POKJA) (Laporan tepat waktu/tidak, pencapaiannya rendah/tinggi, programnya berjalan atau tidak, pernahkah terdapat kendala dalam disiplin petugas kesehatan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya?
- c) Apakah disetiap ruangan memiliki mekanisme kerja/SOP dan apakah petugas kesehatan telah mengikuti SOP yang telah dibuat?
- d) Apakah Puskesmas memiliki inventaris barang, pernahkan ditemukan penggunaan fasilitas kesehatan termasuk inventaris yang tidak sesuai dengan peruntukannya (untuk kepentingan pribadi)?
- e) Bagaimana menurut bapak dalam menilai ketaatan petugas kesehatan dalam mengikuti aturan-aturan di puskesmas seperti mengisi absensi/daftar hadir, membuat surat izin/cuti sesuai dengan prosedur, mengikuti apel pagi dan apel pulang serta mentaati penggunaan saragam dinas sesuai edaran/himbauan dinas kesehatan?
- f) Apakah Bapak pernah melakukan pengawasan pelayanan secara langsung atau pernah menerima keluhan dari petugas kesehatan atau masyarakat mengenai pelayanan kesehatan lalu menindaklanjutinya?
- g) Pernahkan Bapak memberikan laporan/rekomendasi yang menyangkut ketidakdisiplinan petugas kesehatan dan pernahkan memberikan teguran secara lisan maupun tulisan kepada petugas kesehatan?

III. Masyarakat (Pasien Rawat Jalan)

- a) Sudah seringkah bapak/ibu datang berobat, setahun berapa kali?
- b) Bagaimana menurut bapak/ibu pelayanan disini, apakah petugasnya ramah terhadap pasien?
- c) Bagaimana menurut bapak/ibu selama mengantri diloket, apotik, dipoli umum. Apakah lama atau tidak waktunya serta petugas kesehaannya ada atau tidak ada ditempat?
- d) Bagaimana menurut Bapak/ibu apakah ada masalah selama berobat disini baik dari segi pelayanan (pemeriksaan pasien)?
- e) Menurut bapak/ibu, apakah jam loket buka dan tutup sesuai dengan aturan Puskesmas 08.00 s.d 13.30?
- f) Apakah bapak/ibu pernah mengalami jam loket terlambat dibuka?
- g) Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan di Puskesmas ini sudah baik (melayani dengan sopan, teliti/profesional, tidak kasar/marah)?
- h) Apakah bapak/ibu pada saat menunggu diapotik yang dipanggil duluan orang yang sesudah bapak/ibu tanpa alasan yang jelas?
- i) Apakah bapak/ibu pernah diminta bayaran di loket (lihat SOP)?
- j) Apakah bapak/ibu pernah melihat petugas yang tidak memakai baju seragam pada saat pelayanan, atau melihat petugas yang terlambat datang?
- k) Apakah Bapak/Ibu pernah mengisi kotak saran (kalau iya kenapa, kalau tidak kenapa)?



SALINAN

BUPATI BULUNGAN
PERATURAN BUPATI BULUNGAN
NOMOR 10 TAHUN 2016

TENTANG
KRITERIA PEMBERIAN TAMBAHAN PENGHASILAN DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN DAN PEMBINAAN KEPEGAWAIAN
KEPADA PEGAWAI NEGERI SIPIL DAERAH DAN CALON PEGAWAI NEGERI
SIPIL DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BULUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUNGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka lebih meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulungan diharapkan perlu menetapkan kriteria pemberian tambahan penghasilan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2016;
- b. bahwa Peraturan Bupati Nomor 05 Tahun 2014 tentang Kriteria Pemberian Tambahan Penghasilan Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Dan Pembinaan Kepegawaian Kepada Pegawai Negeri Sipil Daerah Dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulungan perlu dirinci kembali untuk alasan:
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kriteria Tambahan Penghasilan Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Dan Pembinaan Kepegawaian Kepada Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulungan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1959 tentang Daerah dan Undang-Undang Daerah Nomor 3 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 198 dan Undang-Undang Tambahan Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 84,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5579);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310).

MEMUTUSKAN :

Menerapkan KRITERIA PEMERIKSAAN TAMBAHAN PENYEDIAAN PASAL RANGKAI MEMERIKSAKAN KESELURUHAN DAN LEB DAERAH KEPELAWAAN KEPADA PEJAWA NEGERI SIPIL DAERAH DAN CALON PEJAWA NEGERI SIPIL DAERAH DAN LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan

1. Daerah adalah Kabupaten Bulungan;
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD, menurut asas otonomi dan desentralisasi pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam rasi dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
3. Pemerintahan Daerah adalah Bupati selaku kepala penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
4. Bupati adalah Bupati Bulungan;
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang dimaksud dengan perangkat daerah pada pemerintah daerah adalah perangkat daerah yang pengguna barang;
6. Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah yang selanjutnya disingkat PNSD dan CPNSD adalah Pegawai Negeri Sipil dan

Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1973 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999.

7. Tambahan Penghasilan adalah tambahan penghasilan yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan selama gaji pokok dan tunjangan lainnya yang sah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri dan Peraturan Daerah yang berlaku.
8. Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah adalah Bupati yang bertanggung jawab mengangkat, memindahkan dan memberhentikan Pegawai Negeri Sipil Daerah.
9. Pimpinan Instansi adalah Sekretaris Daerah pada Sekretariat Daerah, Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah pada Sekretariat DPRD, Kepala Dinas, Kepala Badan, Kepala Kantor Camat dan Kepala Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bulungan.
10. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bulungan yang selanjutnya disebut Kepala BKD adalah Pimpinan lembaga yang bertanggung jawab membantu Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah.
11. Terlambat Masuk Kerja adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah yang datang untuk masuk kerja setelah pukul 07.30 wita.
12. Tidak Masuk Kerja adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah yang tidak masuk kerja sehari penuh.
13. Cepat Pulang adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah yang pulang selanjutnya jam 16.00 Wita untuk Hari Senin sampai dengan Kamis dan jam 12.00 Wita untuk Hari Jumat tanpa pemberitahuan kepada atasan langsung.

BAB II PEMBERIAN TAMBAHAN PENGHASILAN

Pasal 2

- (1) Dalam melaksanakan tugasnya PNSD dan CPNSD dan Lembaga atau Pemerintah Daerah dapat diberikan tambahan penghasilan.
- (2) Tambahan penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. Tambahan penghasilan berdasarkan beban kerja;
 - b. Tambahan penghasilan berdasarkan kondisi kerja;
 - c. Tambahan penghasilan berdasarkan prestasi kerja dan lain-lain;
 - d. Tambahan penghasilan berdasarkan pertimbangan aspek lainnya.
- (3) Pemberian tambahan penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan dalam rangka peningkatan kesejahteraan dan kemampuan pegawai yang didasarkan atas pertimbangan objektif dengan memperhatikan kemampuan keuangan daerah.
- (4) Pemberian tambahan penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak boleh ganda dan dapat dibayarkan per bulan, per dua bulan atau per tiga bulan.
- (5) Penerimaan dan besaran tambahan penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan menurut ketentuan lain yang berlaku.

- 16) Pelaksanaan pemberian tambahan penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris I secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali.

Pasal 3

- 1) Tambahan penghasilan berdasarkan beban kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, diberikan kepada PNSD dan CPNSD terhadap pekerjaan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang tidak melampaui beban kerja normal.
- 2) Tambahan penghasilan berdasarkan batas waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b, diberikan kepada PNSD dan CPNSD yang dalam melaksanakan tugasnya berada pada lingkungan kerja yang memiliki resiko tinggi.
- 3) Tambahan penghasilan menurut poin 1) dan 2) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, diberikan kepada PNSD dan CPNSD yang dalam melaksanakan tugasnya tidak melampaui prestasi normal.
- 4) Tambahan penghasilan berdasarkan pertumbuhan prestasi kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, diberikan kepada PNSD dan CPNSD yang berprestasi tinggi untuk meningkatkan kesempiternan umum PNSD dan CPNSD.

BAB III KRITERIA TAMBAHAN PENGHASILAN

Bagian Kesatu Beban Kerja

Pasal 4

- 1) Kriteria tambahan penghasilan berdasarkan beban kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), adalah PNSD dan CPNSD yang dalam melaksanakan tugas melampaui beban kerja normal atau batas waktu normal yang dinilai berdasarkan apa, bagaimana, dan kapan.
- 2) Rincian kriteria penilaian penghasilan berdasarkan beban kerja sebagaimana pada ayat (1), adalah sebagai PNSD dan CPNSD yang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dinilai melampaui beban kerja normal atau batas waktu normal yang dinilai berdasarkan apa, bagaimana, dan kapan untuk Kepala Dinas, Sekretaris DPRD, Inspektur, Direktur RSUD, Kepala Kantor Dinas, Kepala Bagian, Sekretaris pada Badan dan Dinas, Inspektur Perencanaan, Kepala Bidang pada Badan dan Dinas, Kepala Bidang, Kepala Bidang pada RSUD, Sekam, Lamak, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang, Kepala UPTD, Staf Pelaksana, Kepala Sekolah, TU Sekolah, Guru Tenaga fungsional, Paramedis, dan Sekretaris Desa.

Bagian Kedua Kondisi Kerja

Pasal 5

- 1) Kriteria tambahan penghasilan berdasarkan kondisi kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2), adalah PNSD dan CPNSD yang melaksanakan tugas pada lingkup tugas dan tanggungjawabnya memiliki resiko yang sangat tinggi seperti resiko kesehatan, keamanan, jiwa, dan lainnya.

- 2) Rincian kriteria tambahan sebagai penjabaran kriteria yang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut:
 - a. Faktor yang pada lingkungan pekerjaan yang rawan terjadi bencana alam adalah tingkat umur berdarah, sumbu, atau organ tubuh;
 - b. Bukan faktor dalam lingkungan bahaya bahan kimia berbahaya yang mudah terbakar dan bahan kerdamatis tinggi serta prosedur;
- 3) PNSD dan CPNSD yang melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1) antara lain: tugas Lapangan pada Satuan Polisi, antara lain:
 - a. Lintas Perairan, Pemadam Kebakaran, Penyelamatan, Penanggulangan Bencana, dan Auditor Bencana; dan
 - b. Pemeliharaan di Daerah (P2CPD).

Bagian Ketiga

Prestasi Kerja

Pasal 6

- 1) Kriteria tambahan pengisian berdasarkan prestasi kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) adalah sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan tugas pada:
 - i. Lunak tugas dan tanggung jawab dan tercapai prestasi kerja sesuai bidang kerjanya; dan
 - ii. Lunak tugas, tanggung jawab dan tanggung jawab, prestasi kerja berprestasi sangat baik dan mendapat penghargaan dari publik, mendapat penilaian kinerja organisasi perangkat daerah atau kinerja individu;
- 2) Rincian kriteria tambahan pengisian berdasarkan prestasi kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah sebagai berikut:
 - a. Dinilai mempunyai prestasi kerja sesuai bidang kerjanya dan diakui oleh pejabat Negara dan daerah;
 - b. Pengabdian pada masyarakat berprestasi sangat baik dan mendapat penghargaan dari publik, mendapat penilaian kinerja organisasi perangkat daerah atau kinerja individu;
- 3) PNSD dan CPNSD yang memiliki kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) antara lain: seluruh PNSD dan CPNSD yang dinilai secara sah oleh Tim Penilai dan ditetapkan dalam keputusan Bupati.

Bagian Keempat

Pertimbangan Objektif Lainnya

Pasal 7

- 1) Kriteria tambahan pengisian berdasarkan pertimbangan objektif lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), diberikan yang bertepatan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum PNSD dan CPNSD.
- 2) Rincian tambahan pengisian berdasarkan pertimbangan objektif lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seperti pemberian yang melalui surat diperuntukkan bagi seluruh PNSD dan CPNSD berdasarkan pertimbangan selama 5 (lima) hari kerja.

BAB IV KEWAJIBAN

Pasal 8

Setiap PNSD dan CPNSD wajib menaati peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V JAM KERJA

Pasal 9

1. Jam Kerja PNSD dan CPNSD adalah sebagai berikut:
 - a. PNSD dan CPNSD Sekolah Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, SMA / SMK, Satpol PP, PMK dan Paramedis satpolpol serta sampai dengan level Satpol
 - b. PNSD dan CPNSD Instansi lain sesuai dengan ketentuan
2. Jam Kerja bagi PNSD dan CPNSD meliputi:
 - a. Pukul 07.00 Sampai dengan 13.00 WIB pada hari Senin sampai dengan hari minggu pukul 08.00 WIB
 - b. Pada hari Jumat dimulai pada pukul 07.00 wita sampai dengan 12.00 wita.
3. Jam Kerja bagi PNSD dan CPNSD di instansi lain yang ditetapkan oleh Satpolpol, PMK dan Paramedis satpolpol dan instansi lain yang ditetapkan pada instansi yang bersangkutan.

BAB VI PENGISIAN DAFTAR HADIR

Pasal 10

1. Setiap Hari Senin dan Selasa kewajiban PNSD dan CPNSD mengisi daftar hadir.
2. Ape pagi dilaksanakan selambat-lambatnya pada pukul 07.00 wita.
3. Pengisian daftar hadir setiap hari dilaksanakan di tempat kerja PNSD dan CPNSD sebelum berangkat pulang dan di akhir sebelum berangkat pulang dan di akhir.
4. Pengisian daftar hadir setiap hari dilaksanakan pada pukul 07.00 wita sampai dengan 07.00 wita.
5. Pengisian daftar hadir kepalanganti pada hari Jumat dilaksanakan pada pukul 07.00 wita sampai dengan pukul 07.45 wita.
6. Pengisian daftar hadir jam kerja Sekolah Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, SMA / SMK, Satpol PP, PMK dan Paramedis, dilaksanakan dengan jam kerja yang berlaku di instansi masing-masing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.

BAB VII PIRANTI DAFTAR HADIR

Pasal 11

- 1) Setiap PNSD dan CPNSD mengisi daftar hadir melalui daftar hadir elektronik atau lembaran daftar hadir manual yang telah disediakan.
- 2) Pimpinan instansi menapayakan semaksimal mungkin agar terwujud daftar hadir oleh PNSD dan CPNSD, termasuk mengupayakan daftar hadir elektronik.
- 3) Penggunaan alat elektronik semaksimal dimungkinkan pada syarat dapat dicekualikan atas pertimbangan instansi dan efektifitas.

BAB VIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 12

- a) Untuk efektivitas pelaksanaan pemberian tambahan penghasilan kepada PNSD dan CPNSD, Pimpinan instansi wajib melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas PNSD dan CPNSD. Hal tersebut dilaksanakan oleh instansi masing-masing.
- b) Pimpinan instansi bertanggung jawab melaksanakan pembinaan dan pengawasan dimaksud pada ayat (1) dan melaksanakan pengawasan serta koordinasi dengan pemerintah pusat terhadap PNSD dan CPNSD di lingkungan instansi masing-masing.
- c) Ketentuan sanksi administratif yang diatur dalam pasal 12 ayat (1) huruf a dan b Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan peraturan perundang-undangan lainnya berlaku bagi PNSD dan CPNSD yang melanggar ketentuan tersebut.

BAB IX PEMOTONGAN TAMBAHAN PENGHASILAN

Pasal 13

- (1) PNSD dan CPNSD yang tidak mematuhi ketentuan tersebut dalam pasal 12 dikenakan pemotongan tambahan penghasilan.
- (2) Pemotongan tambahan penghasilan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditentukan sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	JUMLAH POTONGAN, BARI
1	Tidak mematuhi Anggaran (Pasal 12)	Rp. 100.000,00
2	Terdapat pelanggaran terhadap pasal 12	
	Golongan IV	Rp. 50.000,00
	Golongan III	Rp. 40.000,00
	Golongan II	Rp. 30.000,00
	Golongan I	Rp. 20.000,00
3	Cepat pulang pada hari ISC (Kantor dan rumah)	
	Golongan IV	Rp. 50.000,00
	Golongan III	Rp. 40.000,00
	Golongan II	Rp. 30.000,00
	Golongan I	Rp. 20.000,00
4	Tidak masuk Kantor tanpa persetujuan atasan langsung	
	Golongan IV	Rp. 100.000,00
	Golongan III	Rp. 80.000,00
	Golongan II	Rp. 60.000,00
	Golongan I	Rp. 40.000,00
5	Tidak masuk kerja pada hari pertama setelah mendiangin diri bersama Gol I s.d IV	Rp. 500.000,00
6	PNS yang mengalami hukuman pidana	Tidak dibayar

7	PNS yang sedang menjalani hukuman disiplin tingkat ringan.	TPP dibayar 75% selama 6 (enam) bulan
8	PNS yang sedang menjalani hukuman disiplin tingkat sedang.	TPP dibayar 50% selama 1 (satu) tahun
9	PNS yang sedang menjalani hukuman disiplin tingkat berat.	TPP dibayar 25% selama 3 (tiga) tahun
10	PNS dikenakan pemberhentian sementara sebagai PNS.	TPP tidak dibayarkan
11	PNS Pemerintah Kabupaten Bulungan yang ditugaskan di luar Kabupaten Bulungan.	TPP diberikan 50%
12	PNS Tugasan pada Penda Kabupaten Bulungan.	Tidak dapat TPP
13	CPNS	TPP diberikan 80% sesuai golongan
14	Izin terlambat terkait dengan masalah sosial yang sifatnya darurat seperti mengurus keluarga dan famili atau kerabat dekat, tetangga dekat yang mengalami musibah kecelakaan atau meninggal dunia (emergensi), yang izannya harus diutamakan dari kepala Unit Kerja yang bersangkutan.	Dibayar penuh
15	Izin cepat pulang Kantor	Dibayar penuh
16	Sakit ada pemberitahuan dan yang bersangkutan maksimal hanya 2 (dua) hari. Cuti berhalangan sakit yang bersifat akut diluar tanggungan Negara, jika ada istri/suami, anak, ayah/ibu/merasa yang meninggal atau sakit keras dapat diambil cuti alasan penting maksimal 2 (dua) bulan (PP No.24, 1997).	Dibayar penuh
18	Tugas belajar	75 %
19	Tugas belajar sudah habis masa waktunya dan tidak melaporkan diri	Tidak dibayar

Pasal 14

PNSD dan CPNSD wajib menyempatkan bakti bakti yang mereka lakukan diperolehnya alasan-alasan kepada atasan langsungnya atau pejabat di atas atasan langsungnya.

BAB X

ABSENSI DAN PEMBAYARAN

Bagian Kesatu Penanggungjawab

Pasal 15

- (1) Penanggung jawab pengisian daftar hadir dan ketepatan waktu hadir pada instansi/SKPD atau Sekolah adalah pejabat yang bertanggung jawab menangani pengelolaan kepegawaian.
- (2) Untuk lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bulungan, daftar Penanggung jawab pengisian daftar hadir dilaksanakan oleh masing-masing Bagian dan Rekap Daftar hadir disampaikan kepada kepala Bagian Organisasi.

**BAB XII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 21

Pada saat diterbitkannya Peraturan Bupati Bulungan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 15 Tahun 2013, dan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 15 Tahun 2013, dihapus dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 22

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Bulungan.

Ditetapkan di Tanjung Selor

pada tanggal 1 Mei 2016

BUPATI BULUNGAN,

ttd

SUDJATI

Ditetapkan di Tanjung Selor
pada tanggal 19 April 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUNGAN,

ttd

SYAFRIL

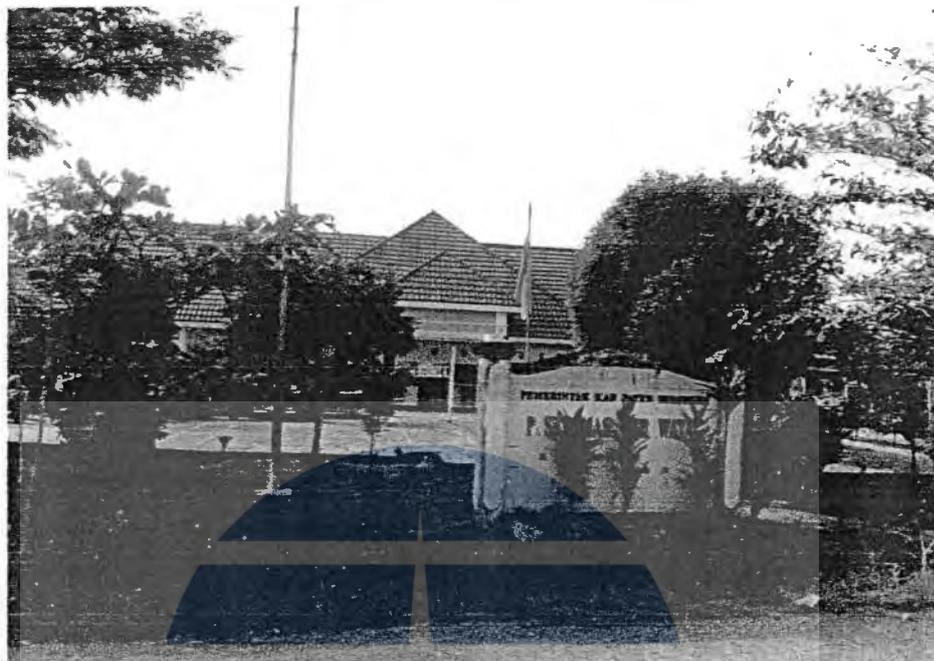
BERITA DAERAH KABUPATEN BULUNGAN TAHUN 2016 NOMOR 10

Sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum

Salsita Widarti, SH
Pambina / IVa

Nip.196509301996032001

DOKUMENTASI PENELITIAN



UPT. Puskesmas Tanjung Palas



UPT. Puskesmas Tanjung Palas



Wawancara dengan Kepala Puskesmas



Wawancara dengan Kasubbag TU Puskesmas