

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terpenting bagi organisasi karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi. Di sini Camat Kauman sebagai Pimpinan tertinggi Di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Kauman di harapkan mampu menumbuhkan disiplin Pegawaiinya dengan menerapkan Kebijakan yang harus dilaksanakan semua Pegawaiinya. Sumber daya yang dimiliki Pegawai saat ini tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai disiplin yang tinggi. Secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, pada akhirnya sumber daya manusialah yang menjalankannya.

Dalam mencapai tujuan pembangunan Pemerintah Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya karena merupakan faktor yang sangat penting. Dengan penerapan disiplin di harapkan mampu meningkatkan pelayanan masyarakat dan Penilaian Kinerja Pegawaiinya. Dalam hal ini sumber daya dengan disiplin yang baik bisa dapat meningkatkan mutu dan kualitas kinerja di instansi pemerintahan.

Organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan. Organisasi sektor publik bertujuan untuk melayani kepentingan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan ini dapat tercapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki dengan

efisien dan efektif. Sumber daya yang bekerja di organisasi sektor publik yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang merupakan aparatur negara yang berkewajiban menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Keberhasilan pembangunan nasional sangat ditentukan oleh keberhasilan aparatur negara dalam melaksanakan tugasnya, terutama dari segi kepegawaian. Sehubungan dengan hal tersebut Aparatur Sipil Negara memiliki peranan dan kedudukan yang sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Mengingat fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah perlu terus-menerus berupaya meningkatkan pelayanan. Dalam rangka upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik perlu adanya prosedur yang legal, jelas dan baku serta dapat digunakan sebagai pedoman bagi instansi pelayanan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah disiplin. Dimana disiplin merupakan tanggung jawab dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dalam hal ini, Penilaian kinerja karyawan menjadi bahan evaluasi sekaligus menggali potensi diri karyawan itu sendiri. Penilaian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia adalah Penilaian Kinerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai Sumber Daya Manusia (SDM) per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya. Penilaian Kinerja merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kerja bawahannya. Penilaian kinerja adalah memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan untuk memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau berkinerja lebih tinggi lagi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah salah satunya disiplin kerja. Penerapan disiplin kerja akan menghasilkan efisiensi dan efektivitas dalam penyediaan kebutuhan sumber daya manusia, karena dengan penerapan disiplin kerja akan dapat mengoptimalkan ASN yang ada sehingga akan lebih efisien bila dibandingkan dengan pengadaan tenaga kerja dari luar instansi (penerimaan pegawai baru). Dampak dari pelaksanaan penerapan disiplin kerja diharapkan dapat menumbuh kembangkan performance atau kinerja karyawan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Untuk mencapai hasil yang maksimal perlu di tunjukan dengan Kedisiplinan masing – masing Pegawai di Kantor Kecamatan Kauman. Perilaku disiplin itu seperti kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, ketaatan pada standar kerja, tingkat kewaspadaan tinggi, dan bekerja etis.

Dengan disiplin diharapkan mampu meningkatkan kinerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai disiplin kerja yang berarti sikap dan tingkah laku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai yang sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan kantor. Dengan disiplin yang tinggi maka akan di dapatkan Penilaian Kinerja yang maksimal. Disiplin ini berhubungan erat

dengan wewenang. Apabila wewenang tidak berjalan dengan semestinya, maka disiplin akan hilang. Oleh karena itu, pemegang wewenang harus dapat menanamkan disiplin terhadap dirinya sendiri sehingga mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan sesuai dengan wewenang yang ada padanya.

Kinerja pegawai bisa terwujud bila sumber daya manusianya memiliki disiplin yang baik serta jumlahnya yang mencukupi sehingga akan mendapatkan Penilaian Kinerja yang maksimal. Dalam hal ini sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) juga secara tegas diatur sesuai dalam perundang-undangan yaitu PP no. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri. Yang di dalamnya dijelaskan bahwa penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil harus dilakukan secara obyektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Juga dibarengi PP No. 35 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai yang didalamnya terdapat bagaimana aturan itu diterapkan dan bagaimana penegakan kedisiplinan serta sanksinya. Tanpa adanya kedisiplinan serta penilaian kepegawaian yang setimpalini dipastikan menjadi tidak berguna, percuma atau sia-sia. Sehingga harus dilaksanakan secara bersama agar terwujud kinerja yang diharapkan.

Di Kecamatan Kauman membawahi enam Belas (16) Desa dan Aparatur Sipil Negara (ASN) sejumlah 20 orang yang tentunya perlu meningkatkan kinerja dengan baik dan menjalankan program-program pemerintah selaras dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo, karena Pegawainya berada satu lingkup dengan Kecamatan maka akan kesulitan dalam mengendalikannya dan perlu kontrol kedisiplinan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memadai.

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, bermanfaat mendidik Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkup Kecamatan Kauman untuk

mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Masyarakat dan menghasilkan kinerja yang baik. Lingkungan kerja dan situasi kerja nyaman akan mempengaruhi semangat kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkup Kecamatan Kauman sehingga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan akan terasa lebih memuaskan dan Aparatur Sipil Negara (ASN) termotivasi untuk mencapai tujuan instansi.

Berdasarkan gambaran penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lingkup Kecamatan Kauman, sehingga peneliti mengangkat judul penelitian “KEBIJAKAN CAMAT DALAM MENERAPKAN DISIPLIN KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN KAUMAN KABUPATEN PONOROGO”.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana Kebijakan Camat dalam menerapkan disiplin kerja pegawainya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka :

Untuk mengetahui Kebijakan Camat dalam menerapkan disiplin kerja pegawainya, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi lingkup Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo, hasil penelitian ini diharapkan dan menjadi salah satu pertimbangan yang dapat dijadikan referensi untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan upaya untuk meningkatkan disiplin, kualitas pelayanan masyarakat dan Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memberikan gambaran secara nyata terkait dengan peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kecamatan Kauman ditinjau dari disiplin kerja, Upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara.
- 3) Bagi masyarakat umum di harapkan Kantor Kecamatan Kauman dapat meningkatkan dan melayani masyarakat secara maksimal, sehingga masyarakat akan merasakan pelayanan dengan baik.

E. Penegasan Istilah

1. Kebijakan

Kebijakan adalah cara bertindak Pemimpin yang menjadi dasar sebuah aturan baik lisan maupun tertulis yang harus di sikapi dan di patuhi semua bawahannya. Di mana Kebijakan tersebut berbeda dengan Peraturan dan Hukum. Kebijakan satu Pimpinan akan berbeda – beda dalam setiap Satuan Kerja. Kebijakan itu muncul karena ada suatu permasalahan yang tidak ada di Peraturan ataupun Hukum.

2. Camat

Camat adalah Pimpinan tertinggi dalam Organisasi Lingkungan Kecamatan. Di mana Camat membawahi Desa di wilayah Kecamatan tersebut yang terdiri dari Rukun Warga dan Rukun Tetangga dan tugas – tugas Camat di bantu oleh Pegawai pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Camat di bantu oleh Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian Bidang, Staf dan Tenaga Kontrak.

3. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Kedisiplinan merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia terpenting karena semakin baik disiplin kerja pegawai maka semakin baik pula kinerja yang dicapai. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Dengan Disiplin kerja diharapkan atasan berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan untuk meningkatkan kualitas disiplin masing – masing Pegawai.

Karyawan harus suka rela mengikuti aturan tanpa harus diingatkan atau diperintah untuk tetap patuh memenuhi kewajibanya. Menurut Fahmi (2016:75) kedisiplinan adalah tingkat memenuhi aturan atau ketaatan

kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang diterapkan dalam kedisiplinan tersebut.

4. Pegawai

Pegawai terdiri dari dua kategori yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan juga tenaga kontrak yang terdiri dari Penjaga Malam, Petugas Kebersihan, Pengemudi dan lain - lain. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Sedangkan, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Tenaga Kontrak adalah pegawai yang tugasnya membantu pekerjaan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah yang system penggajiannya berupa honorarium yang di bayarkan pada Anggaran Pendapatan Daerah. Tenaga kontrak melalui Perjanjian Kerja yang berlaku untuk satu kali tahun Anggaran, dan setelah tahun Anggaran berakhir maka tenaga kontrak melakukan pembaharuan perjanjian kerja sesuai Kebijakan dari Kepala Satker.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) juga memiliki hak sebagai aparatur sipil negara. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) sebagaimana dimaksud, diberikan gaji dan tunjangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Selain itu, dalam rangka pengembangan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan tugas, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) diberikan kesempatan untuk pengetahuan sesuai dengan perencanaan pengembangan kompetensi pada Instansi Pemerintah.

Tidak hanya itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) juga memiliki kewajiban yang harus dijalani oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Kewajiban itu adalah:

- a. Setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945, NKRI, dan pemerintah
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa
- c. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah
- d. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Melaksanakan tugas kedinasan
- f. Menunjukkan integritas dan keteladanan sikap, perilaku, dan tindakan
- g. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah NKRI

5. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kauman merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dalam sistem pelayanan di tingkat kecamatan menjadi hal yang seharusnya dilakukan. Dalam rangka optimalisasi peran strategis pelayanan kecamatan Kauman dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik tidak terlepas dari adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana ada azas-azas pelayanan publik yang harus diperhatikan, antara lain:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Profesionalisme;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

6. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja dalam birokrasi akan meningkat apabila budaya organisasi terjaga dan terkontrol dengan kepuasan kerja terpenuhi.

Penilaian Kinerja dapat dicapai dengan maksimal apabila setiap Pegawai memiliki jiwa disiplin yang tinggi.

Penilaian Kinerja atau prestasi kerja (performance) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, ketrampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Masalah Penilaian Kinerja selalu mendapatkan perhatian khusus di Kantor Kecamatan Kauman karena sangat berkaitan dengan produktifitas dan Angka Kredit yang akan di capai oleh setiap Pegawai yang tertuang dalam Sistem Kinerja Pegawai (SKP) yang akan dibuat setiap akhir tahun yang digunakan sebagai tolak ukur dalam Penerimaan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) di tahun berikutnya.

Penilaian Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja masing – masing Pegawai yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pada organisasi yang sangat efektif, pihak manajemen membantu menciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar dari pada jumlah dari bagian-bagiannya. Organisasi dapat berkembang, merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam organisasi tersebut, sehingga apa yang diharapkan bisa tercapai.

F. Landasan Teori

1. Kebijakan

Kebijakan dalam pengertian pilihan untuk melakukan atau untuk tidak melakukan mengandung makna adanya kehendak untuk

melakukan atau tidak melakukan, kehendak mana dinyatakan berdasarkan otoritas yang dimiliki untuk melakukan pengaturan dan jika perlu dilakukan pemaksaan. “Bambang : Refika Aditama” 2017.

Kebijakan Camat pada hakikatnya merupakan kebijakan yang ditujukan untuk Pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Kauman, baik itu dilakukan secara langsung maupun tidak secara langsung yang yang harus di jalani oleh semua Pegawainya.

2. Disiplin Kerja

Disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan pada diri setiap Pegawai sehingga menyebabkan seseorang dapat menyesuaikan diri secara sukarela terhadap peraturan dan Kebijakan dari Pimpinan. Disiplin kerja yang ada yaitu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari Pimpinan baik yang tertulis dan tidak tertulis. Dengan penerapan disiplin kita akan mendapatkan hasil yang maksimal contoh – contoh penerapan disiplin :

1) Disiplin waktu

Salah satu indikator penentuan disiplin adalah disiplin waktu, hal ini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan baik dalam segi waktu datang, pulang atau bahkan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas / pekerjaan dengan baik dan benar. Dengan disiplin waktu maka dapat mempengaruhi

semangat pegawai untuk menjalankan tugas serta mendapatkan hasil kinerja yang diharapkan .

2. Disiplin tanggung jawab

Rasa tanggung jawab yang tinggi sangat berpengaruh terhadap disiplin kerja. Rasa tanggung jawab dalam melayani Masyarakat harus di tanamkan dalam diri Pegawai. Dengan adanya rasa tanggung jawab dari setiap pegawai dalam menyelesaikan rencana dan target kinerja yang sudah ditetapkan maka akan tercapainya tujuan yang sudah ditargetkan. Rasa tanggung jawab juga dapat dilihat melalui pemakaian perlengkapan/peralatan yang tersedia pada ruang kerja, karena hal ini merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan pekerjaan. Maka dalam hal ini dibutuhkan sikap kehati-hatian dari setiap pegawai dalam menggunakannya. Dengan begitu disiplin tanggung jawab sangat berpengaruh terhadap disiplin kerja pegawai.

3. Disiplin peraturan

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis merupakan suatu hal yang wajib dibuat agar tujuan organisasi dapat tercapai. Untuk itu dibutuhkan sikap taat dari setiap pegawai terhadap komitmen yang sudah ditetapkan. Menaati peraturan yang berlaku merupakan hal yang wajib dilakukan oleh setiap pegawai, karena hal ini membuktikan akan keseriusan dan kepatuhan pegawai. Seperti aturan berpakaian dan kelengkapan atribut, karena penampilan merupakan hal pertama yang dapat

dilihat oleh mata dalam menilai karakter seseorang. Maka dalam hal ini diperlukan adanya aturan serta keselarasan agar terciptanya keindahan dan keteraturan. Dengan berpenampilan rapi dapat menjadi salah satu penilaian dalam disiplin kerja.

4. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kauman adalah pelayanan umum yang dilakukan Pegawai Kantor Kecamatan Kauman untuk masyarakat di Wilayah Kecamatan Kauman. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan masyarakat yang akan saya bahas pada penelitian ini yaitu perihal pelayanan pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) pada Kantor Kecamatan Kauman.

5. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi - fungsi atau indikator - indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu berdasarkan tugas dan fungsi masing – masing Pegawai. Sedangkan Kinerja adalah suatu

spesifik target yang merupakan komitmen manajemen yang dapat dicapai oleh pegawai atau organisasi (Simbolon dan Anisah, 2017).

Penilaian Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Penilaian Kinerja adalah hasil kerja dari seorang Pegawai selama dia bekerja dalam menjalankan tugas-tugas pokok jabatannya yang dapat dijadikan sebagai landasan apakah karyawan itu bisa dikatakan mempunyai prestasi kerja yang baik atau sebaliknya dalam periode waktu tertentu. Pengukuran terhadap Penilaian Kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana kerja yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Penilaian Kinerja bisa dengan cara melihat langsung hasil kerja pegawai dan juga bisa dengan membandingkan langsung hasil kerja dengan standar kerja yang sudah ditetapkan. Seandainya pegawai mencapai standart yang diinginkan maka bisa dianggap memiliki kinerja yang baik. Menurut Bangun (2019: 231) Penilaian Kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang

diberikan kepadanya. Jika karyawan atau pegawai tersebut tidak bisa memenuhi tuntutan standar kerja yang diberikan maka bisa dianggap kinerjanya rendah atau tidak bagus, maka perlu evaluasi ulang terhadap pegawai tersebut juga dengan standar yang diberikan

G. Definisi Operasional

1. Kedisiplinan

Disiplin kerja adalah sikap kesadaran, kerelaan dan kesediaan ASN dalam mematuhi dan menaati peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku di Kecamatan Kauman. Indikator disiplin kerja menurut Defiat (2015:20) yaitu:

- a. Disiplin waktu
- b. Disiplin tanggungjawab
- c. Disiplin peraturan

2. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kauman meliputi pelayanan umum di bidang KK, KTP, pembayaran PBB dari Desa. Model atau pola pelayanan publik dibagi menjadi 5 macam, yaitu:

1. Model pelayanan teknis fungsional merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan fungsi, tugas, dan wewenang instansi tersebut;

2. Model pelayanan satu atap adalah pelayanan berbasis tempat yang artinya beberapa jenis pelayanan dilakukan dalam satu tempat secara terpadu namun proses pelayanannya tidak saling berkaitan;
3. Pola pelayanan terpusat merupakan suatu pelayanan publik yang dikoordinir oleh satu instansi pemerintah untuk pelaksanaan pelayanan instansi lainnya yang bersangkutan;

3. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja adalah hasil kerja dari seorang selama dia bekerja dalam menjalankan tugas-tugas pokok jabatannya yang dapat dijadikan sebagai landasan apakah karyawan itu bisa dikatakan mempunyai prestasi kerja yang baik atau sebaliknya dalam periode waktu tertentu di lingkup Kecamatan Ponogoro. Indikator kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut Mangkunegara (2018:75), antara lain :

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Kerjasama
- d. Tanggungjawab
- e. Inisiatif

H. METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Sugiyono (2015) memaparkan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk mendapatkan data yang mendalam dan

mengandung makna (data yang sebenarnya, serta data yang pasti yang mengandung nilai di balik data yang tampak), Penelitian bentuk deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi sekarang. Penelitian deskriptif cenderung memusatkan perhatian pada masalah actual pada saat penelitian berlangsung. (sugiyono, 2012).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo karena di Kantor itu tempat saya bekerja sehingga akan memudahkan saya untuk mendapatkan semua data – data yang akan saya butuhkan.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data di mana peneliti berhadapan langsung dengan narasumber. Dalam pengumpulan data peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada narasumber baik melalui wawancara terbuka ataupun tertutup. Kegiatan ini dilakukan untuk mencari informasi, meminta keterangan ataw menanyai pendapat tentang sesuatu permasalahan untuk mengasilkan suatu jawaban.

b. Dokumentasi

Dikutip dari KBBI, 2017, pengertian dokumentasi adalah suatu proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan, dan juga

penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan yang memberikan atau mengumpulkan bukti terkait dengan keterangan, seperti halnya kutipan, gambar, sobekan Koran, dan bahan referensi lainnya.

4. Penentuan Informan

Teknik penentuan informan sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu purposive sampling. Dalam Penelitian ini informan yang akan diteliti adalah Camat Kauman, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Sub Bagian Perencanaan, Penyusunan dan Pelaporan Keuangan, Staf dan Tenaga Kontrak.

5. Teknis Analisa Data

Teori analisis dari Miles dan Huberman, yaitu dilakukan secara interaktif melalui data reduction, data display, dan verification Analisa data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan dan dapat dirumuskan sebuah hipotesis seperti yang disarankan oleh data. Adapun langkah-langkahnya seperti menurut Masrurroh, di antaranya sebagai berikut:

1. Reduksi data atau menggolongkan data

Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu diikutsertakan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan akan mempermudah peneliti

untuk melakukan penyimpulan data agar sesuai dengan fokus penelitian. Adapun kegiatan selama mereduksi data antara lain:

- a. Mengumpulkan data dan informasi dari catatan hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Mencari hal-hal yang dianggap penting dari semua aspek temuan penelitian, yang mengarah ke tujuan penelitian.
- c. Data hasil wawancara digolongkan dengan mengelompokkan jawaban responden yang dianggap sama. Melakukan analisis berarti melakukan kajian untuk memahami struktur suatu fenomena yang ada di lapangan. Analisis dilakukan dengan menelaah fenomena-fenomena atau peristiwa secara keseluruhan atau bagian-bagian yang membentuk fenomena tersebut serta hubungan keterkaitannya. Metode analisa dalam penelitian ini menggunakan deskriptif, yaitu model analisa data berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan berbentuk angka. Metode ini bertujuan untuk menyajikan deskripsi (gambaran) secara sistematis, faktual, dan aktual melalui fakta-fakta yang ditemukan dalam pengambilan data

2. Penyajian Data

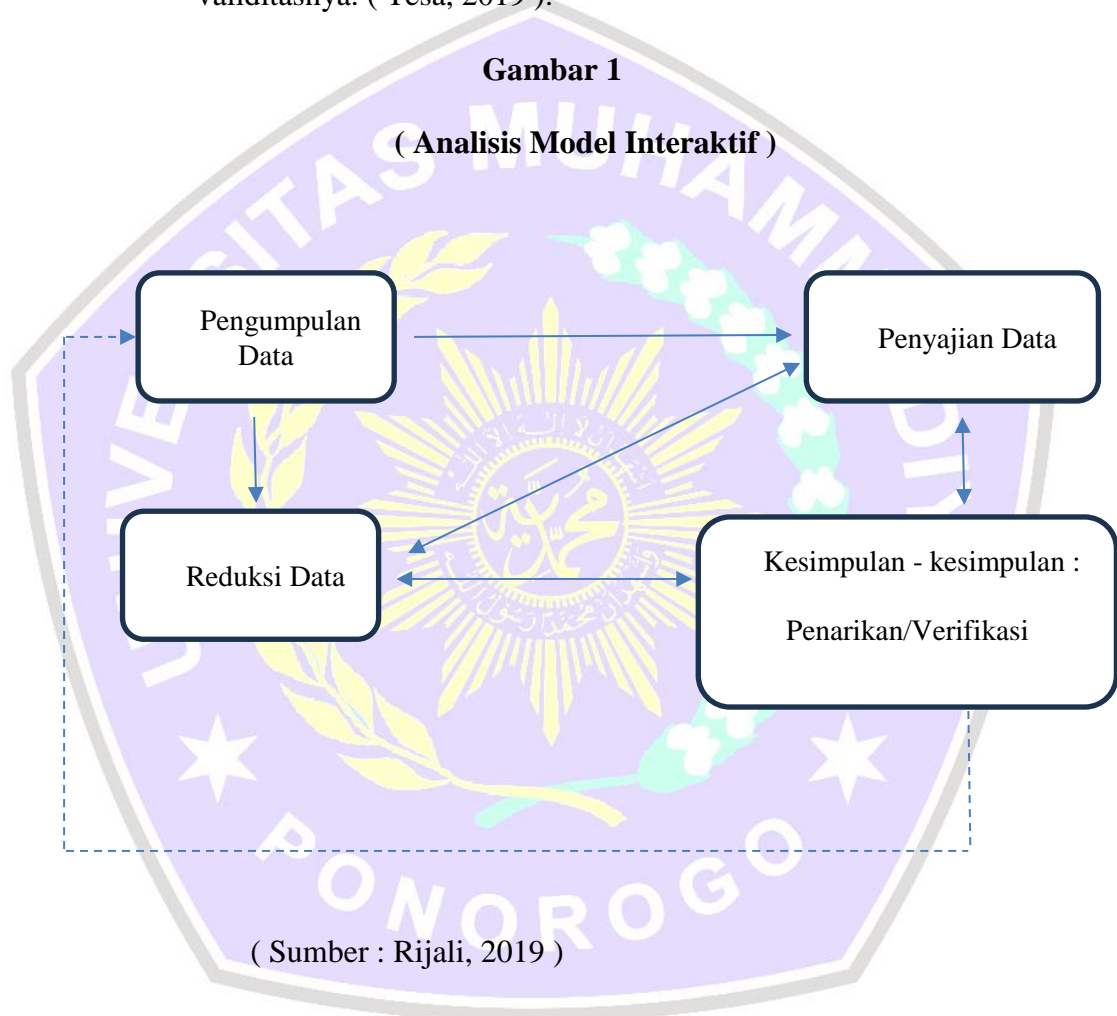
Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan gambar. Hal ini untuk mempermudah peneliti memahami apa yang terjadi. Data yang disajikan peneliti berbentuk rangkuman atau hanya gagasan pokoknya saja.

3. Mengambil kesimpulan atau verifikasi

Verifikasi merupakan penarikan kesimpulan sementara dengan bukti-bukti baru yang valid dan konsisten. Singkatnya, makna – makna yang muncul dari data harus di uji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. (Tesa, 2019).

Gambar 1

(Analisis Model Interaktif)



6. Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan peneliti yaitu Teknik triangulasi. Yang dimaksud triangulasi teori adalah dimana hasil akhir

penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. (Reyvan Maulid Pradistya, 2021).

Triangulasi merupakan salah satu teknik pengolahan data secara kualitatif yang menggunakan Teknik pemeriksaan keabsahan data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data yang di teliti. Ketika seorang peneliti memiliki banyak pengalaman terhadap obyek yang diteliti maka akan semakin peka dalam penggalian data terhadap fenomena yang di teliti. Terlepas dari apapun aktivitasnya yang dilakukan oleh peneliti, hal yang harus di hindarai dari seorang peneliti adalah berusaha untuk semaksimal mungkin bersikap netral dalam penelitiannya sehingga kebenaran yang diperoleh menjadi sebuah kebenaran yang valid atau ilmiah. Ada empat (4) macam teknik Triangulasi yaitu memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyelidikan dan teori. Hal tersebut didapat peneliti dengan cara :

1. Data hasil dari wawancara di bandingkan dengan data hasil dari pengamatan peneliti
2. Mengoreksi dan membandingkan hasil wawancara yang di katakana secara pribadi ataupun secara umum
3. Membandingkan pendapat seseorang berdasarkan tingkat Pendidikan, jabatan dan golongan berdasarkan obyek yang di teliti
4. Membandingkan hasil wawancara yang di peroleh dari narasumber denga isi dokumen yang berkaitan.