

**PENINGKATAN KEDISIPLINAN KARYAWAN  
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERSURATAN DI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai derajat S1 Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Nofik Luluk Lia Safitri**

**NIM. 30401900240**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN KEDISIPLINAN KARYAWAN TERHADAP  
PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN DI SEKRETARIAT  
DAERAH KABUPATEN SEMARANG**

**Disusun Oleh**  
**Nofik Luluk Lia Safitri**  
**NIM. 30401900240**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 03 Agustus 2023

Dosen pembimbing lapangan,

Dosen supervisor



Dr. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, mm  
NIDN: 0611106301

Ninik Wahyuni, SH.MM  
NIP: 197011281992032005

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN KEDISIPLINAN KARYAWAN TERHADAP  
PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN DI SEKRETARIAT  
DAERAH KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh :

**NAMA : Nofik Luluk Lia Safitri  
NIM : 30401900247**

Telah dipertahankan di depan penguji Pada  
tanggal 16 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan



Dr. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM  
NIDN: 0611106301

Dosen Penguji I



Dr. Budhi Cahyono, SE, M.Si.  
NIDN: 0609116802

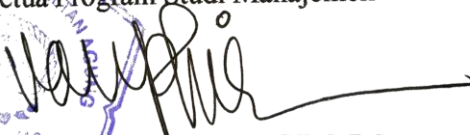
Dosen Penguji II



Nurhidayati, SE., M.Si, Ph.  
D. NIDN: 0630057201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 21 Agustus 2023

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM  
NIDN: 0623036901

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nofik Luluk Lia Safitri  
NIM : 30401900240  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan bahwa skripsi berbasis MBKM yang berjudul “PENINGKATAN KEDISIPLINAN KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SEMARANG” ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang penuh diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 03 Agustus 2023



Nofik Luluk Lia Safitri  
NIM. 30401900240

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nofik Luluk Lia Safitri

NIM : 30401900240

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas-Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

**"PENINGKATAN KEDISIPLINAN KARYAWAN TERHADAP PELAYANANA ADMINISTRASI PERSURATAN DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SEMARANG"**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 September 2023

Yang menyatakan,

  
  
ASAKO608596094

Nofik Luluk Lia Safitri  
NIM.30401900240

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nofik Luluk Lia Safitri  
Nim : 30401900240  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Dengan ini menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir Skripsi dengan judul :

**“PENINGKATAN KEDISIPLINAN KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PERSURATAN DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SEMARANG”**. Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas

Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasinya do internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari bukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya tulis ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Pihak fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 September 2023

Yang Memberi Pernyataan



Nofik Luluk Lia Safitri



## ABSTRAK

**Peningkatan Kedisiplinan Karyawan Terhadap Pelayanan Administrasi Persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.** Kedisiplinan merupakan faktor penting dalam meningkatkan sumber daya manusia pada suatu instansi. sikap disiplin pada setiap karyawan sangat perlu di terapkan, karena kurangnya kedisiplinan dapat mempengaruhi kinerja sebuah instansi seperti halnya dalam system pelayanan. Seperti halnya yang terjadi di Instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, permasalahan yang muncul masih berupa bentuk kedisiplinan seperti keterlambatan karyawan saat masuk kerja dan ketidakhadiran karyawan pada saat jam kerja yang berpengaruh kepada sistem pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini menggunakan metode komparatif. Metode pengambilan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung ke Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Observasi dan wawancara dilakukan secara langsung pada saat masa magang berlangsung. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan kedisiplinan dalam kinerja karyawan terhadap pelayanan persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

**Kata Kunci :** kedisiplinan, pelayanan, dan karyawan



## ABSTRACT

**Increasing Employee Discipline Against Mail Administration Services at the Regional Secretariat of Semarang Regency.** Discipline is an important factor in improving human resources in an agency. Discipline in every employee really needs to be applied, because a lack of discipline can affect the performance of an agency as well as in the service system. As is the case in the Semarang Regency Regional Secretariat Agency, the problems that arise are still in the form of discipline such as employee delays when entering work and employee absences during working hours which affect the service system at the Semarang Regency Regional Secretariat. The method used in the preparation of this report uses a qualitative method with a descriptive approach. The method of data collection was carried out by conducting observations, interviews, and documentation directly to the Regional Secretariat of Semarang Regency. Observations and interviews were conducted directly during the internship period. This report aims to find out how to increase discipline in employee performance towards mail services at the Regional Secretariat of Semarang Regency.

**Keywords:** discipline, service, and employees





## RINGKASAN

Laporan Skripsi magang dengan judul Peningkatan Kedisiplinan Karyawan terhadap Pelayanan Administrasi Persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

Magang tujuannya adalah untuk mengetahui relevan atau tidaknya teori-teori yang dipelajari di perguruan tinggi dengan dunia nyata, sehingga mahasiswa dapat membandingkan teori-teori yang dipelajari dengan kenyataan di lapangan. Selain itu, tujuan dari laporan magang ini adalah untuk memberikan informasi bagaimana cara melakukan magang di pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

Metode perolehan data meliputi penyelidikan lapangan dan tinjauan literatur yang relevan. Penelitian lapangan terdiri dari observasi, sedangkan penelitian kepustakaan menyelidiki literatur yang relevan. Topik khusus yang dilakukan adalah melaksanakan Psikotest, Assesment, Skoring, Interpretasi, Database, dan recruitment yang akan dijelaskan secara singkat di sini.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa pula salawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada nabi agung kita Nabi Muhammad SAW, yang kita nantikan syafaat-Nya di yaumul qiyamah. Kegiatan Magang MBKM dilakukan sebagai sarana untuk mengenalkan mahasiswa untuk langsung terjun di lapangan. Proses magang sekaligus menjadi syarat bagi mahasiswa untuk bisa menyelesaikan mata kuliah yang bersangkutan.

Selama proses magang yang dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang berlangsung pada bulan Februari-Juni 2022 semoga dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Heru Sulistyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melaksanakan Magang di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.
3. Ibu Dr. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM sebagai pembimbing utama yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan laporan magang ini.
4. Ibu Ninik Wahyuni, SH.MM. selaku Kasubag TU dan Protokol di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang yang membimbing magang, memberikan pengarahan dan saran kepada penulis.

5. Bapak Wahyu Buwono Jati selaku staff Peng Administrasi Persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang atas bimbingan dan arahan selama kegiatan berlangsung.
6. Mas Rafi selaku staff administrasi persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang yang telah memberikan informasi dan membantu mengenai pelaksanaan Kegiatan Magang berlangsung.
7. Kedua orang tua yang selalu menjadi motivasi terbesar penulis selama ini.
8. Muhammad Iksan musuh tersayangku calon S.H, terima kasih untuk effort yang telah diberikan buat penulis, sudah menjadi support system terbaik buat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, tempat berkeluh kesah, selalu ada ketika penulis memerlukan bantuan.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi semangat dan dorongan baik moril maupun materil dalam pengerjaan laporan magang ini.

Pada laporan magang ini mungkin masih banyak kekurangan dan kekeliruan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga Laporan Magang di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Semarang, 03 Agustus 2023



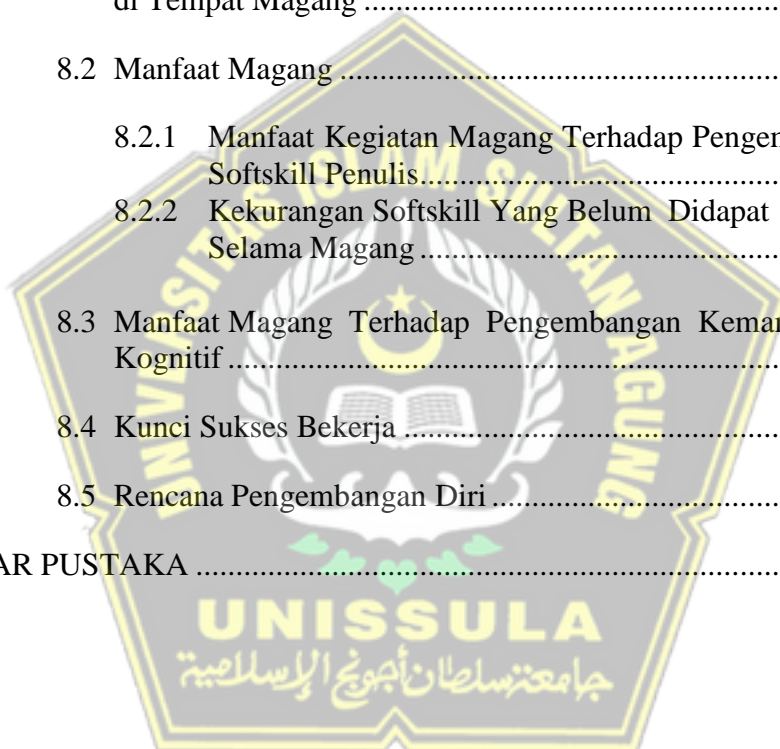
Nofik Luluk Lia Safitri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
RINGKASAN.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan Penulisan Magang MB-KM.....	3
1.3 Sistematika Laporan Magang.....	4
<b>BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....</b>	<b>7</b>
2.1 Profil Organisasi .....	7
2.2 Aktivitas Magang .....	17
<b>BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....</b>	<b>19</b>
3.1 Permasalahan yang Dihadapi Selama Proses Magang MB-KM .....	19
3.1.1 Unit Fungsional Manajemen SDM.....	21
3.1.2 Unit Fungsional Manajemen Operasional.....	23

3.2	Permasalahan Penting dari Permasalahan yang Identifikasi .....	23
<b>BAB IV</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>
4.1	Variabel Kedisiplinan.....	31
4.1.1	Pengertian Kedisiplinan .....	31
4.1.2	Tujuan Kedisiplinan Kerja .....	31
4.1.3	Dimensi dan Indikator Kedisiplinan .....	32
4.1.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kedisiplinan.....	34
4.1.5	Hal-Hal Yang Menunjang Kedisiplinan.....	36
4.2	Variabel Pelayanan.....	38
4.2.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	38
4.2.2	Dimensi Dan Indikator Pelayanan Publik .....	38
4.2.3	Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	40
4.2.4	Teori Manajemen Publik.....	40
4.2.5	Asas-Asas Pelayanan Publik .....	41
4.2.6	Ciri-Ciri Pelayanan Publik.....	44
<b>BAB V</b>	<b>METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>45</b>
5.1	Metode Pengumpulan Data.....	45
5.1.1	Observasi.....	45
5.1.2	Wawancara .....	47
5.1.3	Dokumentasi.....	48
5.2	Sumber Data.....	49
5.2.1	Data Primer .....	49
5.2.2	Data Sekunder .....	49
5.3	Metode Analisis Data.....	50
<b>BAB VI</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
6.1	Analisa Permasalahan .....	51
6.2	Pembahasan.....	53
6.2.1	Kinerja Karyawan Sektariat Terhadap pelayanan Persuratan di Sekretariat daerah Kabupaten Semarang.....	53
6.2.2	Solusi .....	57

BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	63
7.1 Kesimpulan .....	63
7.2 Rekomendasi .....	63
7.2.1 Rekomendasi Hasil .....	63
7.2.2 Rekomendasi Tempat Magang .....	64
BAB VIII REFLEKSI DIRI .....	66
8.1 Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan & Relevan di Tempat Magang .....	66
8.2 Manfaat Magang .....	67
8.2.1 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan Softskill Penulis .....	67
8.2.2 Kekurangan Softskill Yang Belum Didapat Penulis Selama Magang .....	67
8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif .....	67
8.4 Kunci Sukses Bekerja .....	68
8.5 Rencana Pengembangan Diri .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69





**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1. Permasalahan surat yang sering terjadi selama proses magang ....	24
Tabel 5.1. Topik Pedoman wawancara yang dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.....	55
Tabel 6.1. Hasil wawancara dengan pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.....	61
Tabel 6.2. Hasil Wawancara dengan pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.....	62



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Profil Organisasi berdasarkan Perbub Semarang 109 Tahun 2021 .....	14
Gambar 2.2. Lambang Daerah Pemerintahan Kabupaten Semarang .....	16



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang pesat di era globalisasi. Pada periode ini, persaingan antara dunia usaha dan instansi semakin ketat. Situasi ini memerlukan personel yang berkualitas dan mampu menjalankan operasional bisnis atau organisasi. Manajemen personalia mencakup perencanaan, administrasi, pengorganisasian, dan penempatan karyawan kantor untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sebuah bisnis tidak dapat beroperasi secara efisien tanpa staf (SDM) yang berkualitas (Christian & Kurniawan, 2020). Manajemen bakat dikutip oleh Rumondor et,al (2016) sebagai faktor penting lainnya dalam pencapaian tujuan bisnis.

Oleh karena itu, seluruh karyawan diharapkan melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab. Afif dkk. (Kawulusan, 2016) juga menunjukkan pentingnya disiplin kerja dalam memungkinkan karyawan mencapai tujuan organisasi dan bekerja pada puncaknya.

Disiplin adalah salah satu elemen terpenting dalam pertumbuhan manusia. Menurut Hasibuan (Abdullah, 2018) merupakan usaha administratif yang paling krusial untuk mencapai tujuan lembaga, karena sulit mencapai tujuan yang optimal tanpa kedisiplinan setiap pegawai. Disiplin merupakan tindakan manusia yang menunjukkan sikap tunduk terhadap pelaksanaan tugas dan kewajibannya guna mencapai tujuan. Disiplin mengarah pada peningkatan kinerja. Disiplin adalah ketaatan pada norma berdasarkan kepercayaan pribadi dan tanpa paksaan dari luar.

Sikap ini diperlukan tidak hanya pada individu, namun juga pada kelompok orang yang terlibat dalam organisasi dan instansi. Seperti halnya di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, Permasalahan yang

muncul masih berupa bentuk kedisiplinan seperti terlambat masuk kerja dan ketidakhadiran pegawai pada jam kerja sangat mempengaruhi efisiensi kerja di instansi tersebut. Karyawan paling mampu memenuhi peran mereka dalam mengatasi tantangan organisasi dan mencapai tujuan organisasi ketika mereka memiliki disiplin yang luar biasa dan kemampuan untuk bekerja dengan disiplin. Kedua faktor ini menjadikan kinerja ini luar biasa. Disiplin berarti memiliki pengetahuan dan komitmen untuk menaati seluruh peraturan organisasi dan norma masyarakat yang berlaku.

Selain itu, aturan organisasi memainkan peran penting dalam menumbuhkan disiplin, memungkinkan karyawan untuk mematuhi dan menegakkan peraturan yang berlaku. Mereka yang melanggar sering kali diberi sanksi disiplin. Tergantung pada keseriusan kesalahan karyawan, sanksi seperti teguran lisan atau tertulis, skorsing, atau bahkan pemutusan hubungan kerja dapat dikenakan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dan rasa tanggung jawab. Ketepatan waktu, aturan berpakaian, dan efisiensi penggunaan peralatan kantor merupakan indikator kriteria penilaian disiplin pegawai di tempat kerja.

Salah satu fungsi utama lembaga swasta dan publik adalah pelayanan. Ada dua konsep kunci dalam industri jasa: layanan dan layanan. Melayani berarti membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka. Liando (2013) mengartikan pelayanan sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan orang lain. (16 Moenir, 1992) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung orang lain.

Menurut Fandy Tjiptono (2016:4), suatu layanan dapat dipandang sebagai sistem dua komponen. Yang pertama adalah aktivitas layanan (back office atau backstage), yang sebagian besar tidak terlihat atau tidak jelas bagi konsumen, sedangkan yang kedua adalah pemberian layanan, yang sebagian besar terlihat atau diketahui. Kepada konsumen (sering disebut front office atau panggung). Menurut Vincent Gespersz (Liando, 2013), kualitas pelayanan meliputi:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan dalam hal waktu tunggu dan prosedur;
- 2) Ketepatan atau keakuratan layanan.
- 3) Hubungan antara kualitas layanan, kesopanan pebisnis, dan keramahan mereka.
- 4) Hubungan kualitas pelayanan dengan tanggung jawab penyelesaian keluhan konsumen.
- 5) Jumlah pegawai dan fasilitas pendukung lainnya mempengaruhi kualitas pelayanan.
- 6) Kualitas pelayanan tergantung pada letak fasilitas pelayanan, ketersediaan informasi, parkir, serta petunjuk dan kebijakan lainnya.
- 7) Kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, dan AC berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Rosalin (2017), surat adalah dokumen yang digunakan baik oleh organisasi publik maupun swasta untuk menyampaikan informasi penting. Seperti halnya di bagian umum sekretariat daerah kabupaten Semarang yang bertugas mengatur administrasi persuratan sangat berperan penting dalam Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, sehingga kesadaran mengenai kedisiplinan sangat penting bagi seluruh pegawainya. Karena tanpa adanya kedisiplinan dapat menjadi masalah yang sangat penting dalam pelayanan administrasi persuratan di sekretariat daerah kabupaten Semarang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik mengangkat judul “Peningkatan Kedisiplinan Karyawan Terhadap Pelayanan Administrasi Persuratan Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang”.

## **1.2 Tujuan Penulisan Magang MB-KM**

Adapun tujuan penulisan magang MBKM Bussines Case Report dari topik yang di ambil, sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimanakah kedisiplinan dan tanggung jawab

kinerja para karyawan terhadap administrasi persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang

- 2) Untuk melakukan studi komparatif pengamatan dalam kinerja karyawan terhadap administrasi persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang
- 3) Memberikan usulan solusi atas permasalahan yang terjadi dalam Melakukan pengamatan karyawan terhadap kedisiplinan pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang

### **1.3 Sistematika Laporan Magang**

Adapun sistematika laporan magang yang telah di susun oleh penulis adalah sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

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

Pada latar belakang dijelaskan secara umum bagaimana kedisiplinan sangat berpengaruh pada kemajuan suatu instansi. Kedisiplinan juga berpengaruh bagi kinerja karyawan untuk sebuah pelayanan yang konsisten demi majunya suatu instansi. Pada latar belakang juga menguraikan beberapa permasalahan yang terkait dengan kedisiplinan dan pelayanan di instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang yang merupakan alasan penulis dalam menyusun laporan ini.

##### **1.2 Tujuan Magang MB-KM**

Pada tujuan dijelaskan beberapa hal yang bermaksud untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Agar kedepannya dapat memotivasi dan meningkatkan kinerja para karyawan di instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

#### **BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang**



## 2.1 Profil Organisasi

Pada profil organisasi dijelaskan mengenai sejarah Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Selain itu menjelaskan juga tentang visi misi, ruang lingkup, dan strukturnya. Dijelaskan juga mengenai semua unit bagian-bagian beserta tugasnya masing-masing dan juga bagaimana tata letak geografis Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang tersebut

## 2.2 Aktivitas Magang

Pada Aktivitas Magang menjelaskan mengenai beberapa hal seperti pekerjaan apa saja yang dilakukan penulis selama berlangsungnya masa magang, bagaimana penulis dapat menemukan berbagai persoalan selama magang, dan menjelaskan tentang pekerjaan lain yang penulis dapatkan selama di instansi tempat magang.

## BAB III Identifikasi Masalah

Pada identifikasi masalah menjelaskan tentang permasalahan apa saja yang penulis dapatkan sesuai dengan unit fungsional penulis. Setelah itu penulis menjelaskan salah satu permasalahan yang paling penting beserta solusinya.

## BAB IV KAJIAN PUSTAKA

### 2.3 Variabel kedisiplinan

Pada Aktivitas Magang menjelaskan mengenai beberapa hal seperti pekerjaan apa saja yang dilakukan penulis selama berlangsungnya masa magang, bagaimana penulis dapat menemukan berbagai persoalan selama

magang, dan menjelaskan tentang pekerjaan lain yang penulis dapatkan selama di instansi tempat magang.

#### 2.4 Variabel pelayanan

Pada variabel pelayanan menjelaskan secara luas mengenai penjelasan pelayanan berupa pengertian, faktor-faktor yang mempengaruhi, teori, asas-asas, dan juga ciri-ciri.

### BAB V Metode Pengumpulan Dan Analisis Data

#### 5.1 Metode Pengumpulan Data

Observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan oleh penulis laporan ini untuk mengumpulkan data.

#### 5.2 Metode Analisis Data

Dalam laporan ini, penulis menggunakan teknik analisis data komparatif untuk mengolah dan menganalisis data guna memberikan penjelasan atau penjelasan atas permasalahan yang diangkat.



## **BAB II**

### **PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG**

#### **2.1 Profil Organisasi**

##### **2.1.1 Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.**

Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang adalah merupakan unsur staf bupati yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah. Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang yang di bagi dalam 8 bagian dan mempunyai tugas dan perannya masing – masing. Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang merupakan sebuah kantor Dalam menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Semarang.

Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Semarang di Jawa Tengah yang beralamat di Jalan Diponegoro No.14, Sembungan, Ungaran, Kec. Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50511. Secara geografis Letak Kabupaten Semarang ini terletak pada  $110^{\circ}14'54,75''$  sampai dengan  $110^{\circ}39'3''$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}3'57''$  sampai dengan  $7^{\circ}30'$  Lintang Selatan. Dengan mencangkup wilayah, Getasan, Tengaran, Susukan, Kaliwungu, Suruh, Pabelan, Tuntang, Banyubiru, Jambu, Sumowono, Ambarawa, Bandungan, Bawen, Bringin, Bancak, Pringapus, Bergas, Ungaran Barat dan Ungaran Timur.

##### **2.1.2 Tugas, Fungsi dan Perincian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang**

###### **TUGAS :**

Sekretariat Daerah bertugas membantu Bupati dalam perumusan kebijakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan lembaga dan pelayanan administrasi daerah.

**FUNGSI :**

- 1) Koordinasi perumusan kebijakan daerah;
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas yang diberikan kepada pelayanan perangkat daerah.
- 3) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah;
- 4) Pengembangan pelayanan administrasi pada lembaga pelayanan publik daerah.
- 5) Dan pelaksanaan tanggung jawab lain yang diberikan kepada bupati terkait dengan tugas dan tanggung jawab bupati.

**PERINCIAN TUGAS :**

- 1) Memberikan petunjuk teknis penyusunan rencana kerja dan anggaran sekretariat daerah;
- 2) Mendelegasikan dan memberikan instruksi lisan dan tertulis berdasarkan bidang keahlian bawahan
- 3) Memastikan bahwa mereka melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif.
- 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan organisasi perangkat daerah.
- 5) Koordinasi penyelenggaraan keuangan daerah.
- 6) Mengelola sumber daya aparatur yang tersedia.
- 7) penatausahaan keuangan dan barang berwujud sekretariat daerah;
- 8) Menetapkan dan menetapkan tanggung jawab penyusunan laporan dan kegiatan sekretariat daerah
- 9) Mengkoordinir penyusunan laporan pertanggungjawaban bagi pemerintah daerah.

- 10) Mengkomunikasikan saran dan pertimbangan kepada supervisor untuk memastikan penyelesaian tugas yang diberikan secara efisien.
- 11) melaksanakan tugas-tugas publik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 12) Menetapkan petunjuk teknis penyusunan program kerja dan anggaran Sekretariat Daerah

### **2.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Unit Kerja Bagian Umum**

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Tata Kerja, Dan Kewajiban Khusus Pemerintah Daerah Provinsi Semarang. Departemen umum bertanggung jawab untuk membantu wakil sekretaris dengan pengembangan kebijakan di bidang perencanaan dan keuangan, administrasi dan protokol, administrasi di Sekretariat Daerah, dan koordinasi kegiatan Badan Keuangan Swedia dan Arsip Daerah. Tugas Kepala Bagian Umum terdiri dari memiliki tugas:

- 1) Koordinasi perumusan kebijakan di bidang perencanaan dan keuangan, pengelolaan anggaran, administrasi, dan keprotokolan.
- 2) Memudahkan koordinasi antara lembaga keuangan daerah dengan dinas kearsipan dan perpustakaan daerah.
- 3) Koordinasi pelaksanaan bagian perencanaan dan keuangan, bagian anggaran, bagian tata usaha, dan kegiatan protokoler
- 4) Memantau dan menilai efektivitas implementasi kebijakan.
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan tambahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Petugas bagian umum dibantu dalam pelaksanaan tugasnya oleh tiga subbagian:

- 1) Perencanaan dan keuangan bab Bertanggung jawab melaksanakan sebagian kegiatan perencanaan dan keuangan departemen.
- 2) Otoritas perumahan Kantor wilayah penyelesaian tugas terkait anggaran untuk departemen umum.
- 3) Sub Bagian Tata Usaha dan Protokol

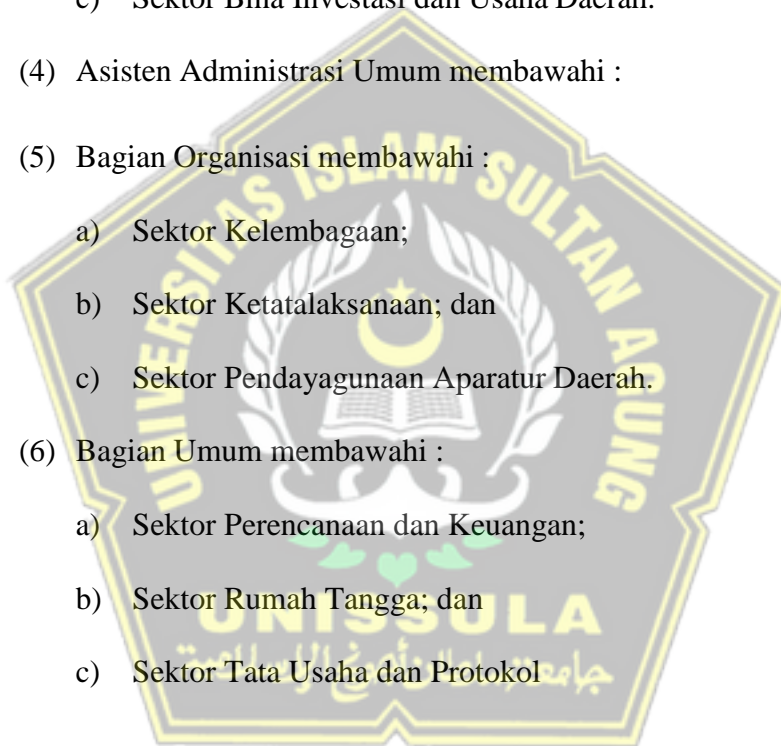
Membantu Pengurus Bagian Umum dalam mengkoordinasikan Badan Perekonomian Daerah dan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah.

#### **2.1.4 Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang**

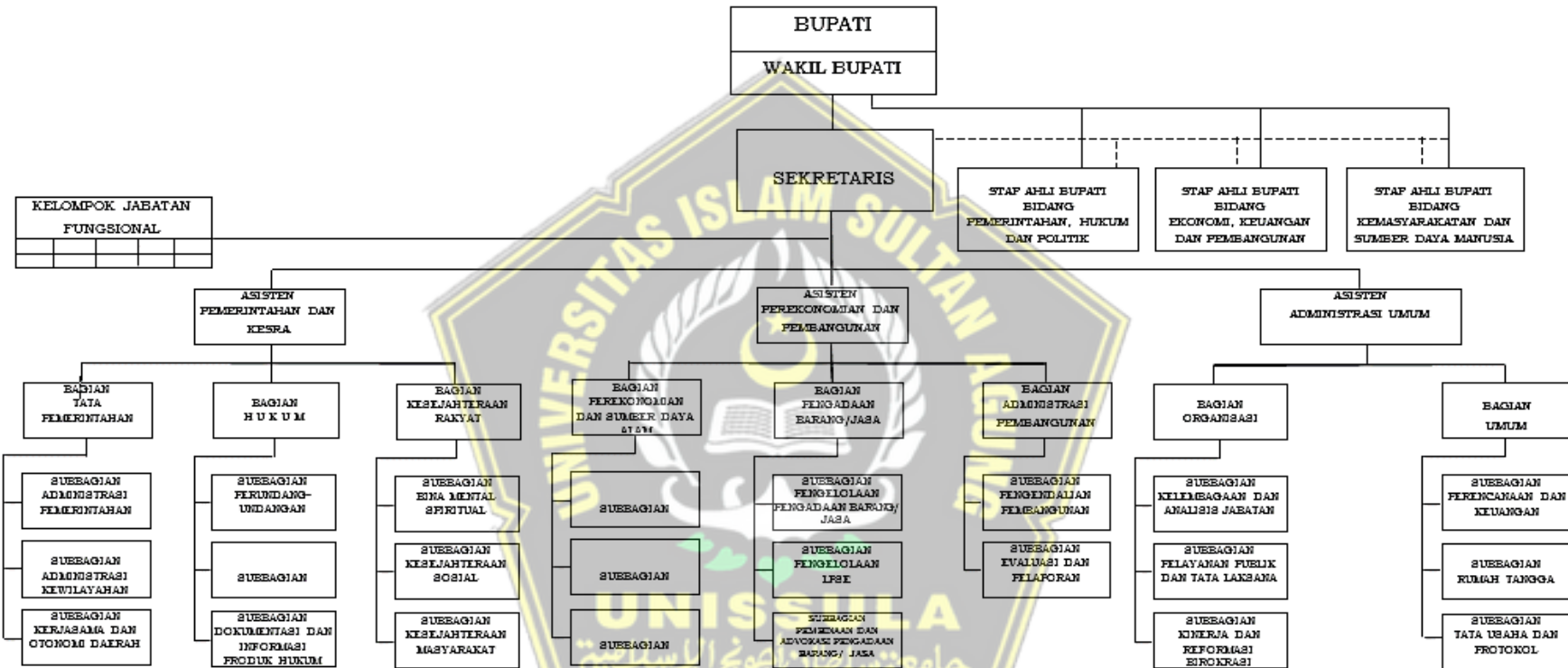
- 1) Sekretaris Daerah membawahi :
  - 2) Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Membawahi
    - (1) Bagian Tata Pemerintahan membawahi :
      - a) Sektor administrasi
      - b) Sektor Otonomi Daerah; dan
      - c) Sektor Pertanahan.
    - (2) Bagian Hukum membawahi :
      - a) Sektor Perundang-undangan;
      - b) Sektor Bantuan Hukum; dan
      - c) Sektor Dokumentasi dan Informasi Produk Hukum.
    - (3) Bagian Kesejahteraan Rakyat membawahi :
      - a) Sektor Bina Sosial;
      - b) Sektor Bina Kesejahteraan; dan
      - c) Sektor Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
  - 3) Asisten Perekonomian dan Pembangunan Membawahi :
    - (1) Bagian Administrasi Pembangunan membawahi:
      - a) Sektor Pengendalian Pembangunan; dan
      - b) Sektor Evaluasi dan Pelaporan.



- (2) Bagian Pengadaan Barang/Jasa membawahi :
  - a) Sektor Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa;
  - b) Sektor Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan
  - c) Sektor Pembinaan dan Advokasi.
- (3) Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam membawahi :
  - a) Sektor Bina Pertanian dan Sumber Daya Alam;
  - b) Sektor Bina Perekonomian Daerah; dan
  - c) Sektor Bina Investasi dan Usaha Daerah.
- (4) Asisten Administrasi Umum membawahi :
- (5) Bagian Organisasi membawahi :
  - a) Sektor Kelembagaan;
  - b) Sektor Ketatalaksanaan; dan
  - c) Sektor Pendayagunaan Aparatur Daerah.
- (6) Bagian Umum membawahi :
  - a) Sektor Perencanaan dan Keuangan;
  - b) Sektor Rumah Tangga; dan
  - c) Sektor Tata Usaha dan Protokol



SUSUNAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH TIPE A



Gambar 2.1. Profil Organisasi berdasarkan Perbub Semarang 109 Tahun 2021

BUPATI SEMARANG,  
 ttd  
 NGESTI NUGRAHA

### 2.1.5 Visi dan Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang

#### Visi :

“Pada hakekatnya Gotong Royong, Persatuan, Kedaulatan, Kepribadian, Kesejahteraan, dan Kemerdekaan didirikan berdasarkan Pancasila dalam Bingkai NKRI yang ber-Bhineka Tunggal Ika “

#### Misi :

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang unggul yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berintegritas, dan berilmu iptek.
- 2) Memperkuat otonomi ekonomi daerah melalui sektor industri, pertanian, pariwisata (INTANPARI), perdagangan, dan jasa yang berwawasan lingkungan.
- 3) Peningkatan tata kelola yang beretika, bersih, demokratis, dan akuntabel, didukung dengan infrastruktur yang mumpuni.
- 4) Memperkuat pemerataan pembangunan dalam mendukung pembangunan daerah, penyediaan jasa fundamental, dan pertumbuhan ekonomi daerah.
- 5) Memperkuat kepastian hukum, memelihara hak asasi manusia, mencapai persamaan dan keadilan, serta melindungi anak dalam segala bidang pembangunan.
- 6) Memperkuat tata kelola sumber daya alam dan lingkungan hidup secara berkelanjutan.
- 7) Pembinaan kepemudaan, atletik, serta seni dan budaya daerah.

### 2.1.6 Makna dan Lambang Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang



**DHARMOTTAMA SATYA PRAJA**

#### Gambar 2.2. Lambang Daerah Pemerintahan Kabupaten Semarang

Lambang Provinsi Semarang berbentuk perisai dengan lima titik. Bintang berujung lima digambarkan di sisi kanan benang kapas dan sisi kiri cabang padi di dalam perisai. Pegunungan dari Kendalisodo digambarkan dalam lukisan itu, dengan hijau melambangkan perkebunan dan hitam melambangkan industri.

Bambu runcing di tengah lukisan "Rawa Pening" menandakan perjuangan rakyat Semarang mengusir penjajah.

Hari Infanteri Nasional pada tanggal 14 Desember 1944 merupakan hari penting bagi kota Ambarawa. Lukisan-lukisan di candi Siwa menggambarkan barang antik abad ketujuh.

KTP Provinsi Semarang mengungkapkan potensi daerah dalam hal sumber daya air, listrik, pariwisata, artefak budaya, kuliner, tumbuh-tumbuhan, dan buah-buahan.

Di bawah desain lambang daerah terdapat tulisan "**DHARMOTTAMA SATYA PRAJA**", yang artinya "Lakukan yang terbaik untuk kebaikan rakyat".

## 2.2 Aktivitas Magang

Saya masuk di bagian umum, dengan posisi administrasi persuratan. Jadwal kerjanya yaitu 5 hari kerja (hari Senin – Jum'at). Jam kerja untuk hari senin-kamis yaitu pukul 07.00 – 15.30 WIB, sedangkan untuk hari jum'at yaitu pukul 07.00-11.00 WIB. Untuk jam kerja di bulan Ramadhan, hari Senin – Kamis yaitu pukul 07.30 – 15.00 WIB, sedangkan hari Jum'at pukul 07.30 – 11.00 WIB.

Pada awal masuk, saya diajak berkenalan ke bagian-bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang dan perkenalan ruang bapak bupati, ruang bapak wakil bupati, dan ruang bapak setda. Menerima penjelasan mengenai tugas-tugas yang akan dilakukan, serta mempelajari materi yang diberikan. Kemudian latihan menginput data surat yang baru masuk.

A. Berikut ini rincian beberapa aktivitas yang dilakukan selama magang di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang:

- 1) Melakukan pengecekan surat yang masuk ke instansi.
- 2) Mengantarkan surat yang masuk ke dalam bagian-bagian instansi.
- 3) Menulis disposisi disurat yang masuk untuk diantar ke berbagai bagian instansi.
- 4) Melakukan pengimputan data pada surat yang masuk di instansi.
- 5) Melakukan pengarsipan surat yang masuk ke instansi.
- 6) Menangani telepon yang masuk.
- 7) Mencetak nota dinas.

- 8) Memberikan stempel pada semua surat keluar selama proses magang.
- 9) Melakukan penomoran pada surat keluar pada kantor selama proses magang.
- 10) Melaporkan dokumen yang masuk kepada pimpinan dan instansi terkait selama proses magang.
- 11) Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat selama proses magang.

B. Selama proses magang MB-KM di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang terdapat beberapa persoalan yang di hadapi. Adapun cara mendapatkan berbagai persoalan di antaranya sebagai berikut :

- 1) Mengetahui dari staff bagian lain
- 2) Bertanya kepada atasan yang membimbing selama pelaksanaan magang
- 3) Melihat secara langsung karyawan yang kurang disiplin dengan peraturan yang telah dibuat.

C. Selama proses magang MB-KM di sekretariat daerah kabupaten semarang terdapat kegiatan lain yang saya lakukan yaitu saya pernah di mintai bantuan oleh salah satu Staff Assisten yang bernama ibu Arum pada hari kamis, 19 Mei 2022 untuk membantu kegiatan rapat yang di adakan di Ruang Rapat Bupati Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Pada saat itu saya ditugaskan oleh beliau untuk menangani absensi para tamu dari instansi lain yang mengikuti rapat pada hari itu serta mencatat instansi mana saja yang tidak hadir berdasarkan data yang di berikan.



## **BAB III**

### **IDENTIFIKASI MASALAH**

#### **3.1 Permasalahan yang Dihadapi Selama Proses Magang MB-KM**

Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang merupakan instansi pemerintah bersifat pelayanan publik yang bertugas melaksanakan pelayanan pada surat menyurat dari masyarakat ataupun kedinasan lain yang membutuhkan di Kabupaten Semarang, tentu akan memberikan pelayanan yang optimal. Terlihat dalam sambutan yang dikemukakan oleh Bapak Bupati Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang di dalam sebuah Peraturan Bupati Semarang No. 109 Tahun 2021 menunjukkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang mementingkan kepuasan pelayanan pada persuratan. Ini juga sesuai dengan visi dari Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, menjadi institusi yang prima dalam pelayanan persuratan. Namun hal tersebut perlu di dorong dengan sistem, proses, dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan publik yang baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan kepuasan tersendiri.

Di dalam Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang salah satunya untuk melayani surat menyurat dalam hal perijinan atau perijinan surat untuk dalam hal berpendidikan. Perijinan surat tersebut bisa berlanjut jika sudah mendapatkan persetujuan dari pimpinan. Namun saat ini masih terdapat beberapa masalah dalam proses pengerjaannya yang harus dicari solusinya.



Sesuai dengan yang saya kerjakan sewaktu magang terkait kedisiplinan karyawan terhadap pelayanan administrasi persuratan yaitu proses dari awal melayani pada waktu surat masuk ke dalam instansi. Di beberapa waktu yang lalu sewaktu saya magang, ada beberapa staff yang berada di bagian umum dan juga staff yang memang berada pada bagian persuratan pada saat menerima surat yang baru masuk ke instansi mereka menunjukkan sikap kurang sopan dan kurang disiplin. Saya melihat proses surat yang baru masuk ke instansi terlihat kurang efisien, sehingga bisa di nilai staff yang berada pada bagian administrasi persuratan tersebut terlihat kurang efektif dalam hal menanggapi surat yang baru masuk dan masyarakat juga merasa kurang mendapatkan kepuasan dari pelayanan persuratan di instansi. Ternyata pada saat itu memang ada beberapa yang mengkritik terkait proses pelayanan yang kurang efektif dan sedikit lambat dikarenakan sistem pelayanan surat yang bisa di bilang melebihi target perhari. Dan terkadang aplikasi suratnya eror sehingga sangat menghambat dalam proses pencetakan. Terkait hal itu, saya sudah melakukan usulan dengan memberi saran jika surat yang deadline pengajuannya dan penurunan surat dari pimpinan lebih cepat dari yang lain maka surat itu di dahulukan, begitu juga dengan deadline tanggal setelahnya di urutkan sehingga tidak terjadi tabrakan dalam proses pelayanannya. Dari hasil usulan tersebut, dapat disimpulkan beberapa permasalahan sebagai berikut :

### 3.1.1 Unit Fungsional Manajemen SDM

#### 1) Kurangnya tingkat kedisiplinan karyawan

Kedisiplinan karyawan sangat berpengaruh bagi instansi terutama dalam hal pelayanan. Selain kedisiplinan, pelayanan juga berpengaruh besar bagi majunya suatu instansi. Jika karyawan kurang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas terutama dalam hal melayan masyarakat, majunya suatu instansi menjadi terhambat karena pelayanannya kurang dipercaya sama masyarakat.

Contoh yang terjadi Kurangnya tingkat Kedisiplinan Karyawan dimana staff sekretariat lalai dan kurang respon terhadap pelayanan persuratan sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk suratnya didisposisi.

#### 2) Motivasi kinerja karyawan yang rendah

Karyawan dalam melakukan pekerjaan sangat membutuhkan dorongan motivasi khususnya dari karyawan yang sudah lama kerja di instansi ataupun yang mempunyai pengalaman cukup untuk memulai suatu pekerjaan. Tanpa adanya dorongan motivasi, pekerjaan karyawan jadi tidak terkontrol dan bisa juga melakukan pekerjaan seenaknya dan di tunda-tunda. Hal itu bisa menyebabkan terhambatnya majunya suatu instansi.

Contoh yang terjadi dimana karyawan hanya fokus pada diri masing-masing tanpa dorongan atau bantuan pembelajaran terhadap karyawan baru.

### 3) Kurangnya komunikasi antar karyawan

Beberapa hari sewaktu saya masih magang di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, Saya lihat ada beberapa pekerjaan yang seharusnya dilakukan bersama tetapi terjadi miss komunikasi dari karyawan satu ke karyawan lainnya. Di situ sempat terjadi adu argument sesama karyawan. Komunikasi antar karyawan itu sangat penting, jika komunikasi tersebut tidak terjalin selayaknya maka karyawan tidak semangat lagi saat mengemban tugas bahkan mengerjakannya dengan asal-asalan.

Contoh yang terjadi dimana karyawan jika terjadi miskomunikasi atau adqa kesalahan saling menyalahkan satu sama lain sehingga karyawan tersebut tersudutkan dan akhirnya mengerjakan asal-asalan.

### 4) Kelalaian Karyawan Terhadap Waktu

Instansi sudah mempunyai aturan waktu jam masuk kantor dan jam pulang kantor. Tetapi ada beberapa karyawan yang masih menyepelkan waktu tersebut. Berangkat di waktu yang lebih dari waktu yang sudah di tentukan, dan pulang sebelum waktu jam pulang kantor. Kelalaian tersebut bisa mengurangi nilai kedisiplinan para karyawan dan itu bisa menyebabkan aturan pelayanan surat jadi kurang efektif dan efisien. Hal itu bisa menghambat deadline kenaikan dan penurunan surat. Ada beberapa juga karyawan yang pada saat jam bekerja tersebut mengerjakan pekerjaan yang tidak ada sangkup pautnya dengan pekerjaan di perusahaan.

Contoh yang terjadi dimana karyawan kebanyakan telat datang ke kantor padahal sudah ada aturan dari kantor, sehingga jika masyarakat yang membawa surat harus menunggu terlalu lama.

5) Karyawan sering telat menyelesaikan deadline

Karyawan sering terlambat menyelesaikan tugas yang diharuskan selesai pada kurun waktu tertentu entah karena kurang mengefisiensi waktu atau terlalu santai.

Contoh yang terjadi dimana karyawan kebanyakan hanya fokus pada diri masing-masing sehingga lupa terhadap deadline tugas yang belum dikerjakan salah satunya mengiput surat yang masuk dan surat yang keluar.

### 3.1.2 Unit Fungsional Manajemen Operasional

1) Pengawasan Proses Pembuatan Penilaian Kinerja

Terkadang terdapat karyawan yang tidak membuat LPJ sebagaimana mestinya padahal sudah dilakukan sosialisasi secara mendetail.

## 3.2 Permasalahan Penting dari Permasalahan yang Identifikasi

Masalah penting yang dibahas praktikan mengenai masalah kedisiplinan dari karyawan yang belum benar-benar tertuntaskan karena kedisiplinan digunakan untuk peningkatan citra perusahaan sebagai salah satu pengembangan pelayanan perusahaan. Apabila ada salah satu unsur penilaian kedisiplinan cukup atau kurang, maka pelayanan perusahaan dianggap jelek atau tidak profesional.

Salah satu bentuk tidak profesional adalah dalam menindak lanjuti

surat yang masuk dari masyarakat sehingga mempunyai kendala tidak memenuhi target perhari sampai kepimpinan, seperti . Jika para karyawan disiplin, ontime, tidak suka menunda- nunda pekerjaan mungkin kendala tersebut tidak akan terjadi di instansi. Adapun permasalahan surat yang sering terjadi selama proses magang.

Dari kendala diatas dimana menimbulkan penurunan terget yang telah ditetapkan oleh kesepakatan dari pimpananan sebesar 60 surat yang keluar. Berikut penjelasan tabel mengenai permasalahan yang terjadi dalam proses magang.

**Tabel 3.1. Permasalahan surat yang sering terjadi selama proses magang**

NO.	Permasalahan	Target	Keluar	%
1.	Telat dikirim	60	20	20%
2.	Nyasar ke bagian lain	60	10	10%
3.	Telat disposisi	60	30	30%
4.	Pengimputan data surat yang kurang on time	60	20	20%

Berdasarkan Tabel diatas dimana ada empat permasalahan yang terjadi selama proses magang tentang persuratan yaitu pertama telat dikirim artinya dimana para karyawan lama mengirim kepada bagian yang mwenangi sehingga masyarakat menunggu terlalu lama, kedua nyasar kebagian lain artinya dimana Surat yang seharusnya dikirim ke bagian yang mwenangi tercecer di bagian yang tidak berkompeten karena tidak profesionalismenya karyawan, ketiga telat disposisi artinya dimana surat tersebut harus menunggu beberapa hari baru didisposisi, pengimputan data kurang om time artinya dimana karyawan lebih mementingkan pekerjaan di luar dibandingkan

menginput surat pada waktunya.

Untuk meminimalisir kendala tersebut, pimpinan harus memberikan punishment kepada karyawan yang kurang disiplin dan suka menunda-nunda pekerjaan khususnya pada pelayanan administrasi persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Adapun punishment yang dapat diberikan pimpinan kepada karyawan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Teguran;
- 2) Penurunan jenjang karier;
- 3) Surat Peringatan

Agar performa kinerja para karyawan semakin meningkat, Instansi perlu memberikan reward bagi para karyawan sebagai bentuk penghargaan untuk kerja keras mereka dan motivasi untuk meningkatkan tingkat kedisiplinan para karyawan.

Adapun *reward* yang dapat di berikan kepada para karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kompensasi

Kompensasi adalah bentuk remunerasi yang diberikan kepada personel yang menurut pendapat atasannya berkinerja baik. Karyawan ditawarkan berbagai penghargaan, seperti kenaikan gaji dan bonus. Ada juga pembagian keuntungan berdasarkan besarnya keuntungan yang diperoleh lembaga sebagai konsekuensi kinerja karyawan.

2. Penghargaan

Penghargaan karyawan sebagai bentuk kompensasi tidak perlu mahal atau substansial. Sebagai hadiah, ucapan terima kasih atau pujian langsung dari atasan sudah cukup. Penghargaan juga dapat disajikan secara formal dengan sertifikat prestasi.



### 3. Hadiah

Biasanya, organisasi memberikan penghargaan kepada karyawannya. Hadiah dapat diberikan dalam bentuk merchandise atau uang tunai. Insentif ini dapat diberikan pada waktu-waktu tertentu, seperti akhir tahun atau hari raya keagamaan seperti Idul Fitri atau Natal, setelah suatu tujuan tercapai. Jenis imbalan ini dimaksudkan untuk mengakui kontribusi karyawan terhadap organisasi. Beberapa perusahaan menawarkan insentif ini dengan menyoroti prestasi karyawan mereka ketika meeting.

### 4. Apresiasi

Ada banyak jenis penghargaan karyawan sebagai imbalan. Ini terdiri dari pertemuan, acara yang disponsori instansi, dan makanan yang disediakan instansi. Kegiatan ini seringkali berbasis kelompok dan dimaksudkan untuk meningkatkan moral dan kerja sama. Setelah tim mencapai sesuatu, juga dapat mengungkapkan rasa terima kasih.

Penilaian Kinerja Para Karyawan juga mempengaruhi teknik kerja di dalam instansi tersebut. Penilaian kinerja yang dilakukan instansi bisa berupa:

#### 1. Kesetiaan

- a. Loyalitas mengacu pada kesetiaan, ketaatan, dan pengabdian kepada Pancasila, UUD 1945, bangsa, dan pemerintah. Subelemen penilaian yang memuat unsur komitmen.
- b. Menghargai kehormatan bangsa atau negara dan menempatkan kepentingan bangsa di atas kepentingan individu atau kelompok mana pun.
- c. Mencari pemahaman yang lebih mendalam tentang Pancasila dan



UUD 1945, kebijakan pemerintah, dan strategi untuk memenuhi tanggung jawabnya secara efektif.

- d. Dilarang mendukung atau menjadi bagian dari organisasi atau gerakan apa pun yang berupaya mengubah atau menantang struktur Negara Kesatuan Republik Indonesia, UUD 1945, atau Pancasila.
- e. Dilarang mengatakan atau melakukan sesuatu yang dapat membahayakan Pancasila, UUD 1945, negara, dan pemerintahan.

## 2. Prestasi Kerja

Kinerja dalam bekerja merupakan hasil usaha seorang karyawan dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu. Kinerja seorang pekerja dalam pekerjaannya sering kali dipengaruhi oleh keterampilan, bakat, pengalaman, dan karakter moralnya.

Berikut rincian prestasi kerja:

- a. Memiliki keterampilan dan pengetahuan di bidang lain yang berkaitan dengan jabatan dan tanggung jawab saya.
- b. memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya
- c. Memiliki pengalaman di bidang profesional dan bidang terkait lainnya.
- d. Melakukan tugas dengan ketekunan.
- e. Secara khusus, tunjukkan vitalitas dan kesehatan fisik dan mental.
- f. Melaksanakan tanggung jawab secara efektif dan efisien; F. kinerja operasional secara kualitatif dan kuantitatif lebih unggul dari kinerja operasional rata-rata yang ditetapkan.

## 3. Tanggung jawab

Tanggung jawab memerlukan kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan kemauan untuk mengambil risiko yang diperhitungkan dalam keputusan dan tindakan seseorang. Bagian tanggung jawab mencakup bagian-bagian berikut:

- a. Menyelesaikan tugas secepat dan seefisien mungkin.
- b. Laksanakan layanan apa pun kondisinya.
- c. Selalu utamakan kepentingan layanan di atas kepentingan sendiri dan kepentingan individu serta organisasi lain.
- d. tidak pernah berusaha menyalahkan orang lain.
- e. Berani ambil resiko tindakan yang diambil.
- f. Senantiasa menjaga dan melestarikan harta benda pemerintah yang dipercayakan kepadanya.

4. Ketaatan

Karyawan diharapkan mampu menaati seluruh undang-undang, peraturan, dan arahan formal dari atasannya dengan tetap mematuhi batasan apa pun:

- a. Mematuhi semua undang-undang dan/atau peraturan pemerintah yang berlaku.
- b. Patuhi semua instruksi formal dari manajer yang berwenang setepat mungkin.
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawabnya.
- d. Bersikap ramah

Secara umum, kejujuran mengacu pada kapasitas karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dengan integritas dan tidak menyalahgunakan wewenang yang dilimpahkan kepada mereka.

Komponen berikut ini terdiri dari unsur kejujuran:

- a. Lakukan tugas dengan jujur.
- b. Jangan memanfaatkan otoritas.
- c. Berlaku jujur.

5. Kerjasama

Kerjasama adalah kapasitas seorang karyawan untuk bekerja dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan efektivitas dan kemandirian terbesar. Berikut terdiri dari unsur kerjasama:

- a. Pengetahuan tentang bidang pekerjaan orang lain dalam bidang pekerjaannya
- b. Pertimbangan perspektif orang lain.
- c. Jika yakin orang lain itu benar, dapat mengubah pendapat agar lebih konsisten dengan pendapat mereka.
- d. Pertimbangkan dan terima saran konstruktif positif dari orang lain.
- e. Selalu tersedia untuk berkolaborasi dengan orang lain sesuai dengan durasi dan ruang lingkup tugas yang ditentukan.
- f. Harus selalu bersedia menerima keputusan sah, bahkan jika tidak setuju dengannya.

6. Prakarsa

Kemampuan karyawan untuk mengambil keputusan, bertindak, dan melaksanakan tanggung jawab pekerjaan mendasar tanpa menunggu instruksi dari manajer. Sebagai berikut:

- a. Tanpa menunggu perintah atau instruksi dari atasan, mereka mengambil keputusan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawabnya, asalkan tidak bertentangan dengan kebijakan umum atasan.
- b. Mencari prosedur baru untuk mencapai efisiensi dan kemandirian

optimal

- c. Berusahalah untuk memberikan nasihat kepada atasan yang yakini berguna dan masuk akal, baik memintanya atau tidak.

## 7. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seorang pegawai untuk membujuk pegawai lain agar memanfaatkan mereka semaksimal mungkin dalam rangka menyelesaikan tugas-tugas penting mereka. Subelemen berikut membentuk elemen:

- a. Menguasai industri.
- b. Kemampuan untuk membuat keputusan yang akurat dan cepat.
- c. Mampu berkomunikasi secara jujur dengan orang lain.
- d. Bertindak tegas dan obyektif;
- e. Berikan contoh yang patut dicontoh.
- f. Mendorong dan membina kerja sama
- g. Kenali keterampilan dan keterbatasan bawahan.
- h. Memotivasi dan menginspirasi bawahan untuk menyelesaikan tugasnya.
- i. Pantau dan dorong perkembangan bawahan.
- j. Pertimbangkan saran bawahan secara aktif.

## **BAB IV**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **4.1 Variabel Kedisiplinan**

##### **4.1.1 Pengertian Kedisiplinan**

Kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua aturan organisasi dan norma sosial yang berlaku merupakan disiplin. Sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pegawai untuk mematuhi norma-norma yang telah ditetapkan (Kawulusan, 2016). Namun menurut (Anggrani et al., 2021), “disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai”. Penghormatan, penghormatan, dan kepatuhan terhadap norma-norma yang berlaku, baik tertulis maupun implisit, adalah kapasitas untuk melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan." bagi mereka, pelanggaran terhadap norma-norma tersebut dan ketidakmampuan menghindari konsekuensi. Ini tentang. Dan menurut Flippo (Atmodiwirjo, 2000), disiplin adalah segala upaya untuk mengendalikan perilaku seseorang di masa depan melalui hukuman dan penghargaan. Menurut Fathoni (2006), contoh disiplin adalah ketika pegawai datang dan pulang kerja tepat waktu, yang ditentukan oleh CEO instansi tersebut. Menurut Hasibuan (2002), disiplin adalah suatu sikap menghormati dan menghargai peraturan baik yang tersurat maupun tersirat, tertulis dan mampu melaksanakannya, serta tidak menolak sanksi apabila terjadi pelanggaran terhadap tanggung jawab dan wewenang yang dilimpahkan kepadanya.

##### **4.1.2 Tujuan Kedisiplinan Kerja**

Menurut (Kawulusan, 2016), misi dan tujuan untuk mencapai tujuan disiplin kerja, sejumlah tujuan harus dipenuhi, termasuk: Tujuan menyeluruh

dari disiplin kerja adalah untuk memastikan kelangsungan hidup organisasi atas dasar motivasi sekarang dan masa depan.

Tujuan khusus disiplin kerja, misalnya:.

Konsekuensinya, karyawan mematuhi semua peraturan dan kebijakan kerja yang berlaku, serta peraturan dan kebijakan perusahaan tertulis dan tersirat, dan melaksanakan instruksi manajer mereka.

Tergantung pada ruang lingkup pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, ia dapat melakukan pekerjaan seefisien mungkin dan memberikan layanan terbaik kepada para pemangku kepentingan perusahaan.

Memanfaatkan dan memelihara infrastruktur dan fasilitas perusahaan untuk produk dan layanan dengan efisiensi maksimum.

Kemampuan untuk melakukan dan beroperasi sesuai dengan standar perusahaan.

Karyawan dapat mencapai tingkat produktivitas yang tinggi yang memenuhi harapan perusahaan dalam jangka panjang dan pendek.

#### **4.1.3 Dimensi dan Indikator Kedisiplinan**

Menurut Hasibuan dalam Pratiwi, berbagai faktor mempengaruhi disiplin kerja karyawan suatu perusahaan (Dikriansyah, 2018):

##### 1) Tujuan dan kemampuan.

Tujuan dan keterampilan juga memengaruhi disiplin karyawan. Hasil yang diinginkan harus ditentukan setepat mungkin. Artinya tujuan dan sasaran karyawan harus sesuai dengan kemampuannya agar dapat bekerja dengan tekun dan disiplin.

##### 2) Teladan kepemimpinan

Sebagai pemimpin dan panutan, pemimpin memegang peranan penting dalam menentukan kedisiplinan karyawannya. Kepemimpinan yang baik menumbuhkan disiplin karyawan, oleh karena itu, pemimpin



harus memberikan contoh yang baik.

3) Balas jasa

Disiplin pegawai juga dipengaruhi oleh kompensasi berupa gaji dan tunjangan, karena kompensasi memberikan rasa kepuasan pada pegawai. Imbalan yang sesuai menjamin kepuasan karyawan, dan karyawan yang puas menjamin disiplin perusahaan.

4) Keadilan Keadilan

Terlepas dari mana yang digunakan sebagai titik awal untuk kebijakan penghargaan dan hukuman bagi karyawan, akan dapat mempromosikan disiplin karyawan yang efektif. Keadilan juga mendorong penerapan disiplin pegawai, karena pada hakikatnya manusia selalu merasa penting dan mengharapkan perlakuan yang sama dari orang lain.

5) Konfigurasi default terlampir

Pengawasan yang melekat ini mengharuskan manajer secara aktif dan langsung mengamati perilaku karyawan. Hal ini mengharuskan manajer untuk hadir setiap saat untuk mengawasi dan membimbing karyawan pada saat kesulitan. Pengawasan yang melekat merupakan cara yang paling efektif untuk menjaga disiplin kerja pegawai.

6) Sanksi hukum

Sanksi sangat penting untuk menjaga disiplin karyawan. Jika pegawai mendapat tindakan disipliner, kecil kemungkinannya mereka akan melanggar peraturan yang berlaku. Untuk mencegah karyawan mengulangi kesalahan sebelumnya, perilaku karyawan dapat diubah melalui sanksi yang berat atau ringan.

7) ketahanan

Tekad seorang pemimpin berdampak pada kedisiplinan pegawai.



Manajer harus bertindak berani dan tegas untuk menerapkan sanksi yang telah ditentukan terhadap setiap karyawan yang melanggar aturan. Rasa hormat dan penghormatan diberikan kepada pemimpin yang hukumannya tegas.

#### 8) Karyawan

Disiplin suatu organisasi diperkuat oleh hubungan karyawan yang harmonis. Manajer dan pemimpin harus memupuk suasana hubungan interpersonal yang harmonis, baik vertikal maupun horizontal. Hubungan antara karyawan dan administrator bersifat vertikal. Hubungan horizontal adalah hubungan yang terjalin antar rekan kerja. Dengan menjalin hubungan interpersonal yang harmonis dengan cara ini, terciptalah lingkungan dan suasana kerja yang menyenangkan.

#### 4.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kedisiplinan

Menurut Hasibuan (2009; 194), perlu dipahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin pegawai dalam suatu organisasi. Pengecualian:

##### 1) Tujuan dan kemampuan

Disiplin pegawai dipengaruhi oleh tujuan dan bakatnya. Kedua pegawai tersebut harus mampu bekerja secara disiplin dan teliti jika tujuan yang ingin dicapai jelas, terdefinisi dengan baik, cukup menantang, dan sebanding dengan kemampuannya.

##### 2) Keteladanan administrasi

Karena bawahan menjadikan mereka sebagai panutan dan panutan, maka pemimpin yang patut diteladani memegang peranan penting dalam menentukan kedisiplinan pegawai. Pemimpin harus disiplin, dapat dipercaya, adil, dan konsisten dalam perkataan dan tindakannya. Dengan kepemimpinan yang luar biasa, disiplin menjadi luar biasa. Jika pemimpinnya kurang disiplin, maka bawahannya juga

kurang disiplin.

3) Balas budi

Gaji (kompensasi dan tunjangan) berpengaruh terhadap disiplin karyawan. Karena kompensasi mempengaruhi pengambilan keputusan dan dedikasi karyawan terhadap organisasi/pekerjaan. Semakin ketat disiplinnya maka semakin besar pula pengabdian pegawai terhadap organisasi/pekerjaannya.

4) Keadilan

Keadilan juga memfasilitasi tumbuhnya disiplin pegawai, karena ego dan kemanusiaan selalu menuntut perlakuan yang sama dengan orang lain. Menggunakan keadilan sebagai prasyarat untuk menjatuhkan sanksi dan hukuman akan mendorong pertumbuhan karyawan yang disiplin.

5) Waskat

(pengawasan yang ditugaskan) merupakan cara yang paling efektif dan tulus untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam suatu organisasi. Manajer harus secara aktif dan langsung memantau perilaku, moral, sikap, keterlibatan kerja, dan kinerja kerja bawahannya sesuai kebijaksanaan mereka. Artinya pengawas harus selalu hadir guna mengawasi dan membimbing bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.

6) Hukuman

Pentingnya fungsi disiplin dalam menjaga kedisiplinan pegawai. Dengan hukuman yang lebih berat, kecil kemungkinan karyawan untuk melanggar kebijakan perusahaan; Namun, sikap dan disiplin karyawan menurun. Berat ringannya hukuman juga mempengaruhi apakah seorang karyawan didisiplinkan dengan baik atau tidak. Penerapan tindakan disipliner harus didasarkan pada logika dan akal sehat, dan semua

karyawan harus mendapat informasi yang memadai. Kami terus memberikan pelatihan modifikasi perilaku kepada karyawan kami. Sanksi disiplin, pendidikan, dan motivasi setiap tingkatan harus proporsional satu sama lain demi menjaga kedisiplinan di tempat kerja.

#### 7) Daya Tahan

Penentuan administrasi suatu perusahaan mempengaruhi kedisiplinan karyawannya. Manajer harus tegas dan kuat untuk mendisiplinkan semua karyawan yang tidak patuh sesuai dengan sanksi yang telah ditentukan. Bawahan menghormati dan mengakui pemimpin yang mengambil tindakan disipliner dengan berani. Oleh karena itu, manajer dapat menjaga disiplin karyawan. Sebaliknya, jika pemimpin kurang tegas atau tidak dilakukan tindakan disipliner, maka akan sulit menjaga kedisiplinan bawahan, dan jumlah pegawai yang percaya pada peraturan dan melanggarnya akan meningkat.

#### 8) Hubungan

Disiplin perusahaan ditumbuhkan oleh hubungan harmonis antar rekan kerja. Segala hubungan vertikal dan horizontal harus harmonis, baik hubungan individu langsung, hubungan kelompok langsung, maupun hubungan interpersonal.

#### 4.1.5 Hal-Hal Yang Menunjang Kedisiplinan

Menurut Alex S. Nitisemito (1984:119-123), banyak faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas disiplin pegawai. Ini terdiri dari:

##### a. Keuntungan

Ancaman tidak cukup untuk menjaga disiplin. Untuk dapat hidup secara layak, mereka membutuhkan perawatan dan kompensasi yang memadai.

##### b. Kekokohan

Jangan mengabaikan pelanggaran yang diketahui dan jangan

mengecualikan pelanggar.

c. Partisipasi

Karyawan didorong untuk memandang peraturan penalti sebagai konsekuensi dari kesepakatan bersama ketika partisipasi diperlukan.

d. Tujuan dan bakat

Untuk menjaga disiplin di tempat kerja, disiplin harus mendukung tujuan organisasi dan selaras dengan kemampuannya.

e. Kepemimpinan yang luar biasa

Pertimbangan harus diberikan pada kepemimpinan yang patut diteladani karena hal ini mempunyai dampak yang signifikan dalam mempertahankan disiplin.

Menurut (Ilahi, 2017) Secara khusus disiplin kerja ada dua macam:

1. Disiplin diri (disiplin yang bersumber dari diri sendiri).

Disiplin diri berasal dari kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja juga mempengaruhi disiplin kerja karyawan di perusahaan. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula disiplin karyawan tersebut. Sebaliknya kepuasan kerja yang rendah menyebabkan rendahnya disiplin pegawai.

Karena tugas dan tanggung jawabnya, karyawan harus menyadari tanggung jawabnya sendiri. Oleh karena itu, siklus yang ada antar karyawan bergantung pada kepuasan mereka.

2. Disiplin perintah (discipline on command);

Disiplin ini merupakan akibat dari aturan atau sanksi yang dijatuhkan oleh suatu organisasi. Namun untuk menghindari peringatan dari bagian HR, tindakan disipliner tersebut merupakan bentuk pemaksaan yang tidak bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Disiplin kerja organisasi bertujuan untuk menjamin seluruh pegawai dengan sukarela mengikuti dan mematuhi seluruh peraturan dan ketentuan yang berlaku

tanpa adanya paksaan. Ketaatan pegawai terhadap seluruh peraturan dan ketentuan yang berlaku menunjukkan bahwa pegawai mempunyai tingkat disiplin kerja yang tinggi. Motivasi juga tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi adalah kekuatan yang memotivasi individu untuk terlibat dalam kegiatan untuk mencapai hasil terbaik. Agar para pegawai dapat bekerja dengan disiplin, maka diharapkan motivasi para pegawai semakin ditingkatkan dan ditingkatkan. Untuk memberikan kinerja yang solid dan meningkatkan tujuan perusahaan.

## **4.2 Variabel Pelayanan**

### **4.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung untuk tujuan tertentu oleh seseorang, kelompok, atau organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berusaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan pelayanan memerlukan persiapan (sehingga layak bagi seseorang untuk memenuhi kebutuhannya). (Sinambela (2008:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang memerlukan interaksi fisik langsung antara seseorang dengan orang atau peralatan lain untuk menjamin kepuasan pelanggan.

Selain itu, Munir mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu (atau kelompok individu) untuk mewujudkan hak dan kepentingan orang lain dengan menggunakan sistem, prosedur, dan cara. Menurut Mounir, implementasi layanan dapat dinilai, sehingga memungkinkan penetapan standar baik dari segi waktu maupun hasil. Adanya standar pengelolaan memungkinkan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan pelayanan menghasilkan hasil yang memuaskan bagi penerima pelayanan.

### **4.2.2 Dimensi Dan Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml dkk. (1990) dan (Hardiyansyah, 2018), kualitas layanan dapat diukur berdasarkan lima dimensi: kekhususan, ketergantungan, daya tanggap, keamanan, dan empati (Empati). Setiap dimensi diwakili oleh indeks yang tercantum di bawah ini:

1. Indikator-indikator berikut ini merupakan langkah-langkah konkritnya:
  - a. Kewenangan pegawai untuk melayani sasaran pelayanan.
  - b. Kesesuaian situs web untuk menyediakan layanan.
  - c. Proses penyederhanaan layanan.
  - d. Khususnya, disiplin karyawan dalam layanan pelanggan.
  - e. Pemanfaatan alat bantu dalam pemberian pelayanan.
2. Metrik berikut terdiri dari metrik keandalan:
  - a. Ketepatan personel dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - b. mengembangkan standar pelayanan yang tepat;
  - c. Kapasitas untuk mengoperasikan peralatan layanan.
  - d. Kemampuan pejabat untuk mengelola sumber daya pemerintah.
3. Dimensi Ketanggapan (Respon/Respon). Ini terdiri dari:
  - a. peduli terhadap semua konsumen.
  - b. menawarkan layanan yang cepat dan tepat;
  - c. Staf akan memberikan layanan tepat waktu.
  - d. Mengatasi keluhan pelanggan
4. Ketentuan garansi. Ini mencakup indikator-indikator berikut:
  - a. Pelayanan tepat waktu, terjamin.
  - b. Biaya layanan yang terjamin stabil.
5. Metrik berikut merupakan dimensi Empati:
  - a. Memprioritaskan kebutuhan pengasuh.
  - b. memrikan pelayanan yang menyenangkan dan sopan;
  - c. Tidak ada diskriminasi.



d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dalam penelitian ini, peneliti mempertimbangkan konkritnya, ketergantungan, daya tanggap, keamanan, dan empati kualitas layanan).

#### **4.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2002:88), efisiensi administrasi suatu layanan bergantung pada sejumlah faktor, termasuk petugas dan faktor persepsi petugas. Pertimbangan peraturan untuk memfasilitasi penggunaan jasa. Yaitu:

1. Elemen organisasi, yaitu sarana dan sistem yang memungkinkan mekanisme pelayanan dapat beroperasi.
2. unsur organisasi, yaitu sistem dan sarana yang menjalankan mekanisme pelayanan.
3. Faktor kompetensi petugas.
4. Fungsi lembaga dalam melaksanakan kewajiban pelayanannya.

Keenam unsur tersebut masing-masing mempunyai fungsi tersendiri, namun semuanya saling mempengaruhi dan bila digabungkan memberikan pelayanan yang optimal baik berupa pelayanan lisan, tulisan, maupun gerak/perbuatan dengan atau tanpa tulisan.

#### **4.2.4 Teori Manajemen Publik**

Menurut Overman (Pangaroso & Susanti, 2016), Raj Safroni mendefinisikan administrasi publik dalam bukunya sebagai studi interdisipliner tentang aspek organisasi secara umum dan kombinasi fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, dan manajemen. Alternatifnya adalah sumber daya manusia, moneter, fisik, informasi, dan politik. Dalam buku Raj Safroni, Jay Shafritz, Albert Hyde, dan Stephen Ott (Pangaroso & Susanti, 2016) membahas bagaimana administrasi publik



berubah pada tahun 1990-an. Transisi terdiri dari banyak elemen intervensi :

1. Daripada pemerintah menyediakan layanan publik, privasi harus diutamakan.
2. legalitas dan akuntabilitas
3. perencanaan dan manajemen.
4. Studi tentang ekonomi dan penganggaran.
5. Efektivitas sumber daya manusia.
6. Kelima faktor ini merupakan pertimbangan dan tanggung jawab pemerintah yang penting.

#### 4.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Tujuan teoritis pelayanan publik menurut Sinambela dan Kadir (2015:140) adalah untuk memuaskan masyarakat. Tingkat kepuasan pelanggan ini memerlukan karakteristik layanan yang luar biasa, seperti transparansi dan daya tanggap.

1. Transpaaran

Hal ini mencakup layanan yang terbuka, lugas, dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukannya, serta layanan yang diberikan secara efektif dan jelas.

2. Kewajiban

Khususnya layanan yang dapat ditagih sesuai dengan ketentuan.

3. secara acak

Secara khusus, ini adalah layanan yang berpegang pada prinsip kemanjuran dan efisiensi, dengan mempertimbangkan keadaan dan peluang penyedia dan penerima.

4. Bergabung

Khususnya pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapannya.

5. Hak istimewa hukum yang setara

Merupakan layanan yang tidak membeda-bedakan atas dasar apapun, termasuk ras, kebangsaan, agama, status sosial ekonomi, dan lain-lain.

6. keseimbangan antara hak istimewa dan tanggung jawab

Secara spesifik merupakan pelayanan publik yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima.

Hal ini memperjelas kewajiban penyedia layanan dan hak penerima layanan dengan membantu menentukan apakah layanan yang diberikan memenuhi standar layanan yang ditentukan. Penerima manfaat juga harus melaksanakan tanggung jawab mereka, termasuk membayar iuran manfaat dan memastikan bahwa pencari nafkah menerima hak istimewa seperti waktu istirahat dan remunerasi yang diwajibkan negara.

Menurut LAN SESPANA dalam Qadir (Suandi, 2019), petugas pelayanan harus memahami variabel-variabel pelayanan yang signifikan yang disebutkan dalam agenda inti tindakan pelayanan sektor publik. Variabel yang terlibat adalah:

- 1) Kewajiban pembiayaan negara
- 2) Penduduk dilayani secara umum
- 3) Kebijakan yang mendasari pelayanan publik
- 4) peralatan teknologi atau utilitas yang canggih;
- 5) Memasukkan sumber daya yang dapat diakses ke dalam upaya berorientasi layanan.
- 6) Kualitas pelayanan masyarakat yang memuaskan sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan masyarakat.

- 7) Organisasi kepengurusan dan kepemimpinan yang mengutamakan pelibatan masyarakat.
- 8) Perilaku petugas yang dapat diamati (baik diarahkan sendiri atau tidak).

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berpegang pada prinsip-prinsip umum tata kelola pemerintahan yang baik sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencapai keunggulan dalam pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik harus diberikan sebagai berikut:

- 1) Dalam memberikan pelayanan, kepentingan umum tidak boleh didahulukan dari kepentingan individu dan lembaga.
- 2) Kepastian hukum menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dalam pemberian pelayanan.
- 3) Tidak boleh ada diskriminasi hak atas pekerjaan berdasarkan suku, ras, agama, kelas sosial ekonomi, atau gender.
- 4) Keseimbangan antara hak dan kewajiban harus seimbang dengan kewajiban pemberi dan penerima layanan.
- 5) Keahlian profesional penyedia jasa harus disesuaikan dengan bidang tanggung jawabnya.
- 6) Kontribusi Memasukkan ambisi, persyaratan, dan harapan masyarakat ke dalam pemberian layanan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.
- 7) Perlakuan adil atau tidak adanya diskriminasi Setiap warga negara berhak mendapatkan perlakuan yang sama.
- 8) Kedelapan) Keterbukaan Seluruh penerima layanan cukup mengakses layanan yang diinginkannya dan memperoleh informasi mengenai layanan tersebut.
- 9) Proses pemberian layanan tunduk pada ketentuan peraturan perundang-

undangan yang berlaku.

- 10) Akomodasi dan layanan individual untuk kelompok. Membantu kelompok yang kurang beruntung dalam membangun likuiditas layanan dengan menawarkan hiburan.

#### **4.2.6 Ciri-Ciri Pelayanan Publik**

Menurut Effendi (Wahyuni et al., 2020), contoh pelayanan publik antara lain pelayanan publik yang profesional dan bertanggung jawab.

1. Memprioritaskan pencapaian tujuan adalah efektif, dan efisiensi mencegah terulangnya pemenuhan persyaratan.
2. Prosedur servis sederhana, tidak rumit, cepat dan sederhana.
3. Ada transparansi, keterusterangan, kejelasan, dan keyakinan dalam:
4. Kebijakan dan praktik layanan
5. kebutuhan pelayanan teknis dan administrasi;
6. Operasional dan personel bertanggung jawab atas pemberian layanan, termasuk Biaya Layanan, Rincian Biaya, dan Metode Pembayaran
7. Strategi akhir layanan
8. Mengungkapkan informasi kepada masyarakat, baik diminta maupun tidak, agar masyarakat mengetahui dan dapat memahaminya.
9. Pelayanan yang tepat waktu dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan
10. Bersikap reseptif terhadap beragam masalah, persyaratan, dan keinginan masyarakat.
11. Kemampuan beradaptasi dengan mudah mengakomodasi kebutuhan, keinginan, dan tujuan seseorang yang selalu berubah.

## BAB V

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

#### 5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk sebuah laporan. Teknik pengumpulan data memerlukan penggunaan cara-cara strategis untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Penulis menyusun laporan ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumen.

##### 5.1.1 Observasi

Secara umum observasi merupakan metode pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara sistematis dilingkungan tempatmagang untuk kepentingan penelitian. Yang artinya, observasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang sikap observer yang sebenarnya. Melalui kegiatan observasi penulis dapat mengetahui masalah apa saja yang terjadi pada instansi dan observer. Sehingga, observer bisa mendapatkan gambaran yang jelas melalui fakta yang ada dan mendapatkan solusi untuk pemecahan masalahnya. Menurut (Kawuluan, 2016)Observasi adalah “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang ada dalam gejala yang diteliti”.

Alternatifnya, menurut Sugiyono (2014:145), “observasi adalah proses kompleks yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis.” Observasi menurut Riyanto (2010:96) adalah suatu metode pengumpulan data yang menggunakan observasi langsung atau tidak langsung. Observasi yang penulis lakukan di tempat magang adalah observasi subjek. Observasi tersebut berupa pengamatan pada kejadian- kejadian yang terjadi di tempat

magang, bertanya kepada subjek, interaksi dengan subjek dan menanyakan hal-hal yang relevan sehingga dapat menambah materi penelitian penulis. Metode pengumpulan data dengan cara observasi ini dilakukan secara langsung dengan pengamatan di instansi tempat penulis magang. Penulis mengamati melalui kegiatan-kegiatan yang terjadi selama magang di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, Sistem pelayanan pegawai kepada yang membutuhkan, kinerja para pegawai.

Kendala yang penulis alami saat terjun langsung ke unit bagian tempat penulis magang adalah pada saat membantu menyelesaikan layanan persuratan yang ada hambatan, seperti sistem surat yang eror atau sistem scan dan printer yang terkena kendala. Dalam hal ini penulis membutuhkan observasi untuk melakukan penelitian terhadap subjek untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan yang terjadi dan dapat di pahami dalam konteks ini. Tujuan observasi ini dilakukan adalah untuk mengamati dan mendeskripsikan kegiatan-kegiatan yang berlangsung serta orang-orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut di instansi tempat penulis magang.

Pengamatan yang penulis lakukan selama magang MB-KM antara lain sebagai berikut:

1. Lokasi tempat penulis melaksanakan magang MB-KM;
2. Kinerja para karyawan di tempat penulis melaksanakan magang MB-KM;
3. Prestasi para karyawan di tempat penulis melaksanakan magang MB-KM;
4. Interaksi antara sesama karyawan di tempat penulis melaksanakan magang MB-KM;
5. Peran kepemimpinan;



## 6. Peran sistem surat.

### 5.1.2 Wawancara

Secara umum wawancara adalah percakapan atau dialog antara seorang peneliti dengan seorang informan atau peneliti lain untuk mengumpulkan informasi melalui pertanyaan dan jawaban. Perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan dilakukannya wawancara tatap muka melalui media komunikasi. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi spesifik mengenai masalah atau topik yang diteliti. Alternatifnya, tindakan memvalidasi informasi yang diterima sebelumnya.

Menurut Riyanto (Irawan & Kokuara, 2017), wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang memerlukan komunikasi langsung dengan subjek atau responden. Menurut Afifuddin (2009, p. 131), interogasi adalah suatu teknik pengumpulan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan atau responden.

Berdasarkan uraian para ahli dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah suatu teknik pertukaran informasi dan gagasan serta pengumpulan data melalui sesi tanya jawab antara peneliti dengan subjek atau responden.

Penulis menggunakan pedoman wawancara sebagai bentuk observasi subjek untuk memperoleh informasi demi kepentingan penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan mewawancarai beberapa pegawai yang berada di Unit Bagian Umum di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, antara lain wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

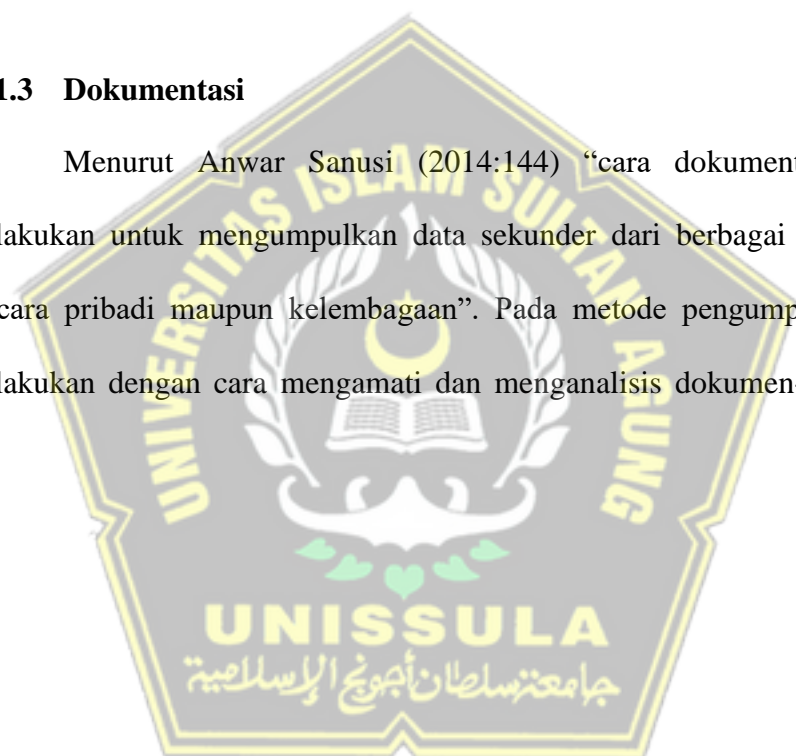
Tabel 5.1. Topik Pedoman wawancara yang dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang

No.	Konsultan	Topik
-----	-----------	-------

1.	Staff Administrasi Persuratan.	Menanyakan beberapa hal diantaranya mengenai profil organisasi dan permasalahan secara umum yang terjadi di Unit Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.
2.	Kepala Bagian Divisi Administrasi Persuratan	Menanyakan bagaimana solusi mengenai permasalahan sistem persuratan yang penulis dapatkan di tempat magang.
3.	Supervisor	Menanyakan bagaimana solusi mengenai permasalahan disiplin subjek terhadap pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

### 5.1.3 Dokumentasi

Menurut Anwar Sanusi (2014:144) “cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan”. Pada metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis dokumen-dokumen



perusahaan yang di dapatkan oleh saya berupa profil organisasi serta Peraturan Bupati Semarang Nomor 109 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Cara Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dan Inspektorat Daerah.

## **5.2 Sumber Data**

Data merupakan catatan, deskripsi, atau informasi tentang sesuatu atau fakta. Sumber data adalah tempat pengumpulan data survei. Ada dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

### **5.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data yang pertama. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari tempat dimana studi kasus tersebut diambil yakni berupa hasil wawancara dengan Supervisor Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, Mutasi dan Dokumentasi khususnya bagian Pelayanan Administrasi Persuratan.

### **5.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumber data yang pertama, melainkan melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data Sasaran Kedisiplinan Karyawan terhadap Pelayanan Administrasi Persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang 2022.

### 5.3 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat dikemukakan tema dan dapat hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2012 : 280).

Metode komparatif adalah metode pendidikan yang menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lain, objek yang dibandingkan dapat berwujud tokoh mengenai peningkatan kedisiplinan karyawan terhadap pelayanan administrasi persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.



## **BAB VI**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **6.1 Analisa Permasalahan**

Dalam Pemerintahan khususnya kedisiplinan Kinerja Karyawan terhadap pelayanan Masyarakat harus terus di prioritaskan terlebih dalam meningkatkan kepuasan Masyarakat karena Masyarakat adalah bagian yang andil dalam roda pemerintahan serta masyarakat yang membayar pajak kepada pemerintah untuk dilayani secara Profesional. Adapun factor yang mempengaruhi kepuasan Masyarakat ialah kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Pemerintah terhadap Masyarakat sangat mempengaruhi reputasi Instansi Khususnya Sekretariat Kabupaten Malang tersebut serta Masyarakat akan memberikan penilaian yang baik.

Kualitas Kedisiplinan pelayanan Publik dapat diperhatikan ketika adanya interaksi antara karyawan dengan Masyarakat. Apakah pelayanan yang diberikan memenuhi tingkat kebutuhan, ekspetasi dan pemahaman Masyarakat, selain itu ketepatan dan kehandalan juga sangat penting dalam melayani Masyarakat.

Kualitas Kedisiplinan pelayanan Publik juga dapat dipengaruhi oleh beberapa unit fungsional, seperti Besar kecilnya pemberian kompensasi, Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan, Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan, Keberanian pimpinan dalam mengambil

tindakan, Ada tidaknya pengawasan pimpinan, Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan, Diciptakan kebiasaan – kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin, serta pendukung lainnya yang mengarah kepada kemudahan Masyarakat dalam berinteraksi dan menggunakan produk dari Pemerintahan .

Adapun keluhan dan masukan yang sering dirasakan Masyarakat terhadap kedisiplinan pelayanan Karyawan pemerintahan Sekretariat Kabupaten Semarang yakni yang pertama terlalu lamanya masyarakat menunggu hingga tiga hari suratnya didisposisi oleh karyawan pemerintahan, yang kedua terlalu berbelit-belit dalam mengurus surat dimana masyarakat harus menunggu suratnya dikarenakan fasilitas yang masih cara tradisional Ketiga banyak oknum karyawan yang telat datang , keempat ketika jam istirahat selalu dilebih-lebihkan melewati peraturan jam kantor serta masih banyaknya karyawan yang cepat pulang sesuai jam kantor.

Selain itu, keluhan yang dirasakan Masyarakat terdapat pada sistem layanan yang masih bersifat tradisional dan tidak memanfaatkan teknologi yang lebih canggih dan ketika banyak masyarakat mengantri akhirnya menumpuk sehingga masyarakat disuruh pulang dan datang lagi besok.

Berdasarkan penjabaran di atas dapat dijelaskan bahwa permasalahan yang dialami oleh Kedisiplinan Karyawan Pemerintah Daerah Sekretariat Malang adalah fasilitas fisik instansi publik yang dianggap masyarakat masih cara tradisional, selain itu kesiapan karyawan dalam mengatasi masalah, minimnya jiwa profesionalisme karyawan serta sistem yang ribet.



## **6.2 Pembahasan**

### **6.2.1 Kinerja Karyawan Sekretariat Terhadap pelayanan Persuratan di Sekretariat daerah Kabupaten Semarang**

Kedisiplinan Karyawan dalam memberikan pelayanan Persuratan di Sekretariat daerah Kabupaten Semarang belum mencapai hasil yang optimal atau belum semua orang terlayani dengan baik dan memuaskan tetapi secara nyata kinerja pegawai menunjukkan kontribusi yang berarti terhadap stakeholder yang ada. Hal tersebut tercermin oleh kemampuan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja, kualitas pekerjaan yang dihasilkan belum optimal dan memiliki daya tanggap. Kurang optimalnya Kedisiplinan dalam memberikan layanan memang tidak terlepas dari faktor-faktor yang menghambat diantaranya sistem pelayanan surat yang bisa di bilang melebihi target perhari. Dan terkadang aplikasi suratnya eror sehingga sangat menghambat dalam proses pencetakan, selain itu pegawai kurang merespon surat yang masuk dan memperburuk kepercayaan masyarakat. Kondisi ini menjadi peringatan bahwa karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten harus mampu terus meningkatkan lagi Kedisiplinan dalam merespon layanan masyarakat dan tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada stakeholder/publik.

Seperti pendapat pendapat (Moenir,2002). yang bahwa kedisiplinan karyawan merupakan perihal yang penting dan perlu kesadaran diri sendiri, apa arti dari kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai pemerintahan dan harus mendapat perhatian yang cukup dalam rangka untuk peningkatan

dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Namun demikian pimpinan harus mengawasi dan mengarahkan kedisiplinan karyawannya yang lebih baik hingga mampu memberikan layanan yang baik dan memuaskan.

Hasil wawancara yang saya dapatkan pada saat melakukan wawancara di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang dengan pertanyaan “Bagaimana jika salah seorang karyawan telat hadir apakah divisi tersebut akan kosong dan mempengaruhi sistem pelayanan ?

**Tabel 6.1. Hasil wawancara dengan pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang**

<p>Mas Rafi (Staff Peng. Administrasi) 14 April 2022</p>	<p>Karena dalam setiap pegawai Pemerintahan memiliki tupoksi pekerjaan masing-masing sehingga apabila karyawan telat hadir maka sistem pelayanan akan menunggu staff tersebut hadir mungkin sehingga masyarakat menunggu lama, kalau dari saya mungkin dari pribadi masing-masing yang memahami kedisiplinan diri dan apa itu kerja profesionalisme.</p>
<p>Mas Arif (Kasubag Kepegawaian)</p>	<p>Kalau pendapat saya sebagai kepala bagian kepegawaian itu pasti berpengaruh yah mba, kan kita ketahui sendiri mungkin masih ada staff yang telat hadir pasti mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat dalam menyurat sehingga harus menunggu paling lama sehari lahh</p>

Dari Penjelasan diatas dapat disimpulkan Pemerintah Sekretariat Daerah belum sepenuhnya memberikan Kedisiplinan pelayanan sesuai dijanjikan secara cepat, tepat, akurat dan terpercaya. Masih terdapat beberapa

masalah, seperti pelayanan beberapa yang, lamanya proses tanggapan surat masyarakat dan karyawan masih kurang mengikuti aturan. Hal ini disebabkan tidak adanya teguran keras kepada oknum karyawan.

Langkah yang harus diambil oleh Pimpinan ialah dengan memenejemen sumber daya manusia artinya mempertegas aturan, memberi sanksi sesuai uud kepegawaian, mengawasi kinerja karyawan dan melakukan evaluasi dalam setiap pengaduan dalam masyarakat.

Hasil wawancara yang saya dapatkan pada saat melakukan wawancara di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang dengan pertanyaan “Bagaimana tanggapan bapak/Ibu terkait dengan komplek Masyarakat Terhadap kedisiplinan kinerja Karyawan dalam Pelayanan Persuratan?” yaitu :.

**Tabel 6.2. Hasil Wawancara dengan pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang**

<p>Ibu Ninik (Kasubag TU dan Protokol) 14 April 2022</p>	<p>Mengenai Masukan dan keluhan masyarakat terkait layanan yang kami berikan, saya selaku Kasubag mengapresiasi sebagai bahan evaluasi kami dan staff karyawan pemerintahan Sekretariat Semarang dan mungkin mba ketahui sendiri setiap instansi pasti mempunyai kelebihan dan kekurangan dan bukan hanya di sekretariat kabupaten malang dan saya merasa juga masih banyak perlu dibenahi khususnya kedisiplinan dan profesionalisme karyawan pemerintahan untuk terus melayani dengan baik sehingga mengembalikan citra yang bai. Serta</p>
--	---

	<p>perlu adanya pengawasan langsung atasan agar para staff yang lalai dapat di beri teguran serta diberi kompensasi apabila karsyawan staff mencapai target</p>
<p>Bapak Wahyu Buwono Jati (Staff Peng. Administrasi) 14 April 2022</p>	<p>Kalau Menurut Saya Sendiri Mengenai Masukan dan keluhan masyarakat terkait layanan yang kami berikan, itu sudah sesuai prosedur akan tetapi memang masih banyak kekurangan dan masukan tersebut sebagai evaluasi kami untuk memberikan yang terbaik lagi sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian yang baik lagi. Serta perlu adanya perubahan sistem yang mengarah pada pembaruan dengan menggunakan teknologi dalam persuratan agar lebih mengefisienkan prosedur persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Malang.</p>

Dalam kenyataan yang saya temui di tempat magang yaitu Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang dan dari hasil wawancara saya dengan beberapa karyawan disana, terkait dengan Kompleks masyarakat terhadap Kedisiplinan karyawan dimana karyawan merespon positif sebagai masukan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi

agar masyarakat dapat percaya dan memberikan respon positif.

### 6.2.2 Solusi

Keberhasilan manajemen semua jenis modal bergantung pada keberhasilan manajemen modal manusia. Jika manajemen modal manusia berhasil, maka kinerja semua jenis modal juga akan berhasil. Kinerja tersebut akan menghasilkan keunggulan kompetitif yang bermuara pada keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen modal manusia dilakukan melalui manajemen kinerja atau performance Management. Manajemen kinerja adalah proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin, menyupervisi, mengontrol, dan mengevaluasi kinerja pegawai. Evaluasi kinerja merupakan muara akhir dari manajemen modal manusia.

#### 1. Kompensasi

Menurut pendapat dari Hasibuan (2009:) dikemukakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi yang meliputi pembayaran uang tunai secara langsung, imbalan tidak langsung dalam bentuk maslahat tambahan (benefit) dan pelayanan, dan insentif untuk memotivasi pekerja agar mencapai produktivitas yang lebih tinggi adalah komponen yang sangat menentukan dalam hubungan jasa.

#### 2. Kepemimpinan

Salah satu faktor pendukung terciptanya suatu kedisiplinan yang tinggi dari pegawai adalah dengan adanya peran dari pimpinan yang

mampu menampilkan Kinerja kepemimpinannya secara profesional. Eksistensi pemimpin semakin penting ketika dihadapkan pada situasi dengan keragaman karakteristik dan kemampuan yang dimiliki anggota organisasi, namun masing – masing tetap dituntut untuk dapat berkontribusi secara optimal bagi organisasinya.

Blancard dan Hersey (dalam Tohardi, 2002) di dalam Sutrisno (2009) mengemukakan, kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kegiatan individu dan kelompok dalam usaha untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu. Terry (1960) di dalam Sutrisno (2009) menganggap kepemimpinan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang agar bekerja dengan rela untuk mencapai tujuan bersama. Secara luas kepemimpinan diartikan sebagai usaha yang terorganisir untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia, material, dan finansial guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

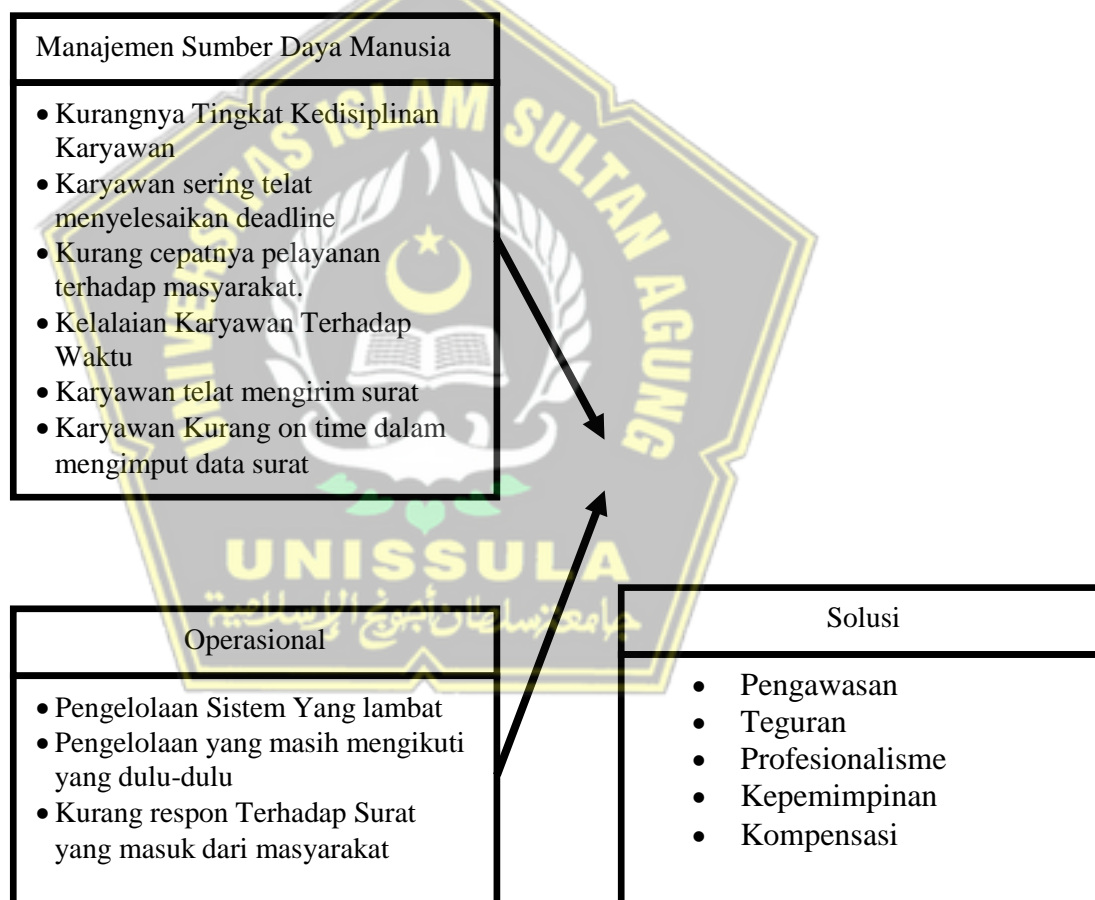
### 3. Pengawasan

Menurut pendapat dari Manullang (2009) pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Tujuan utama dari sebuah pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk itu dapat benar – benar merealisasi tujuan tersebut, maka pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang telah



dikeluarkan, dan untuk mengetahui kelemahan – kelemahan serta kesulitan – kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan – penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk untuk memperbaikinya, baik pada waktu itu maupun waktu – waktu yang akan datang.

Pengaruh dimensi kedisiplinan karyawan pelayanan terhadap pelayanan Persuratan dapat dilihat pada gambar 6.1 dibawah ini :



Gambar 6.1. Peningkatan Kedisiplinan Karyawan Terhadap Pelayanan Administrasi Persuratan Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada unit fungsional Manajemen SDM solusi yang dapat ditawarkan

guna memperlancar kedisiplinan karyawan Daerah Kabupaten Semarang yaitu, memberikan Pengawasan yang diambil alih oleh Bupati dan Sekda kepada kepala bagian dan staff karyawan yang lalai atas tugasnya, kedua memberikan Teguran dengan Memberikan surat peringatan secara keras kepada kepala bagian dan staff karyawan apabila tidak mencapai target yang disepakati, meningkatkan jiwa kepemimpinan setiap karyawan dalam tupoksi masing-masing, menempatkan rasa kemanusiaan, dan profesionalisme dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Sekretariat Kabupaten Semarang, Memberikan Kompensasi atau reward kepada karyawan yang mencapai target agar lebih semangat mengemban tugasnya.

Dari Penjelasan diatas merupakan solusi dari penyampaian staff administrasi perlu adanya pengawasan langsung atasan agar para staff yang lalai dapat di beri teguran serta diberi kompensasi apabila karyawan staff apa bila mencapai target

2. Pada unit fungsional Manajemen Operasional solusi yang dapat ditawarkan guna memperlancar Operasional di Kesektariatan Daerah Kabupaten Semarang yaitu, mengubah sistem yang tradisional dengan mempertimbangkan manajemen aplikatif agar sumber daya manusia di pemerintahan dapat membantu dan mengefisienkan jalur pesyaratan surat di kesektariatan pemerintahan Daerah Kabupaten Semarang.















Solusi yang bisa dilakukan yaitu SDM Aplikatif yaitu menurut Nikadek Suryani (2019) dimana dalam bukunya yaitu sumber daya harus mampu menggabungkan teknologi dalam sistem pemerintahan di antaranya EMSDM Media Sosial, Sistem Pengelolaan surat elektronik dll.

Dari Penjelasan diatas merupakan solusi dari penyampaian staff administrasi perlu adanya perubahan sistem yang mengarah pada

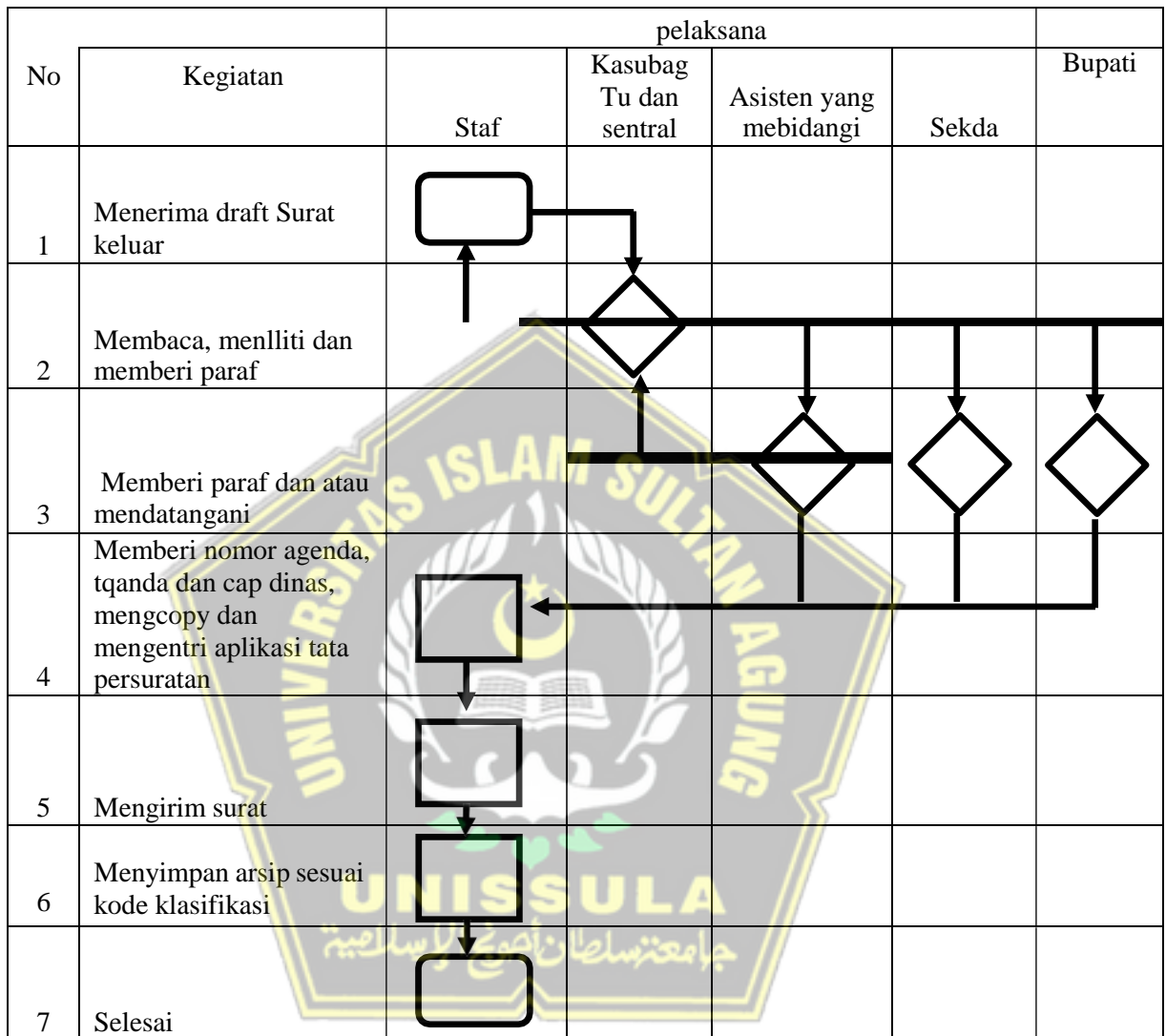
pembaruan dengan menggunakan teknologi dalam persuratan agar lebih mengefisienkan prosedur persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

3. Standar Operasional Prosedur perlu diperhatikan seperti gambar berikut;

Gambar 6.2 Standar Operasional Prosedur Surat Surat Masuk di  
Kesektarian Daerah Kabupaten Semarang

No	Kegiatan	pelaksana			
		Staf	Kasubag Tu dan sentral	Sekda	Bupati
1	Menerima Surat Masuk dan mengidentifikasi surat yang masuk				
2	Menulis Surat di agenda surat masuk, kartu kendali masuk dan mengerti diaplikasi tata persuratan				
3	Membaca, menlliti dan memberi paraf				
4	Mengolah surat masuk telah di paraf				
5	Mendistribusikan surat sesuai alamat yang dituju, mengkopy, mengarsip sesuai kode klasifikasi dan mengentri pada aplikasi				
6	mendisposisi				
7	Mengkopy, mengentry disposisi pada aplikasi tata persuratan				
8	Mendistribusikan surat sesuai disposisi dengan tanda terima				
9	Menyimpan arsip sesuai kode klasifikasi				
10	selesai				

Gambar 6.3 Standar Operasional Prosedur Surat Surat Kluar di  
Kesektariatan Daerah Kabupaten Semarang



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas dapat di simpulkan bahwa :

1. Peningkatan Kedisiplinan karyawan di Sekretariat Kabupaten Semarang masih dikatakan kurang melayani masyarakat dalam persuratan dimana banyaknya kritikan khususnya adanya Karyawan yang masih tidak bertanggung jawab atas pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat dan tidak disiplin.
2. Adapun faktor Penghambat dalam pelayanan tidak ada kesadaran diri untuk mengikuti peraturan jadwal di Sekretariat Kabupaten Konawe Selatan mulai dari jadwal masuk sampai jadwal istirahat masih suka di tambah-tambah dan tidak terlalu fokus pada tupoksi kerja masing-masing di Sekretariat Kabupaten.

#### 7.2 Rekomendasi

##### 7.2.1 Rekomendasi Hasil

- a. Menempatkan pegawai sesuai dengan bidang pekerjaannya dan dimanfaatkan secara optimal serta ada reward yang jelas agar lebih termotivasi dalam melaksanakan tugas, sehingga kinerja kedisiplinan pegawai juga semakin meningkat.

- b. Melaksanakan konsistensi kebijakan dalam rangka meningkatkan kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pegawai yang ingin mengikuti pendidikan formal maupun nonformal.
- c. Hendaknya pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang mengajukan usulan untuk melakukan penambahan pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

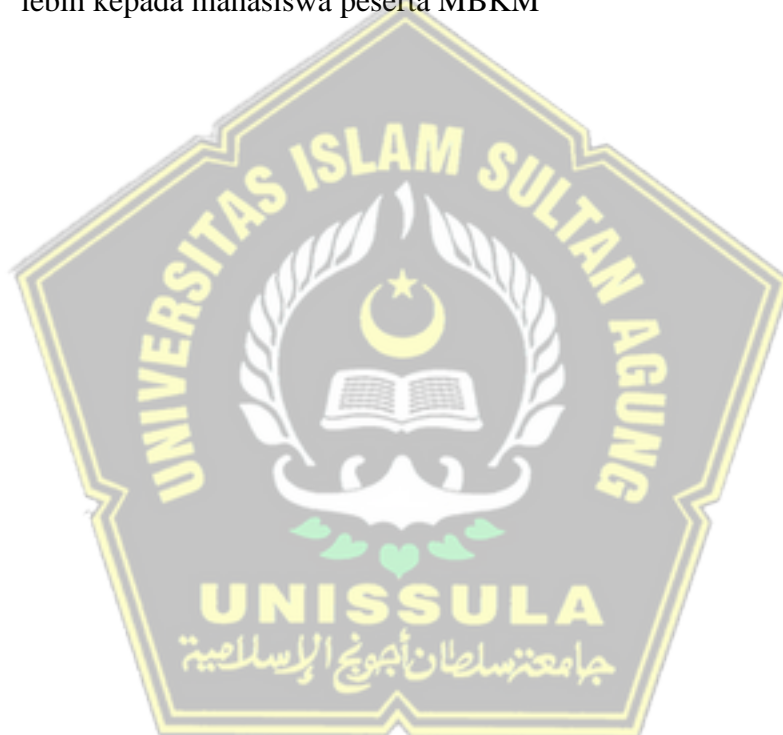
### **7.2.2 Rekomendasi Tempat Magang**

Program Skripsi Magang MBKM yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang menjadi suatu hal yang sangat positif bagi mahasiswa. Melalui program ini mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama kuliah ke dalam program MBKM ini. Rekomendasi penulis untuk program studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNISSULA sebagai berikut:

- a. Program studi harus mempersiapkan program MBKM secara matang sebelum mahasiswa dilepaskan ke tempat magang
- b. Program studi wajib memberikan bimbingan secara mendetail kepada peserta MBKM
- c. Memberikan sosialisasi tata cara pelaksanaan magang dan penyusunan laporan MBKM yang lebih detail, alangkah lebih baiknya sebelum magang dimulai
- d. Program studi harus menjalin komunikasi dengan instansi tempat magang agar terjalin hubungan kerjasama yang baik



- e. Program studi seharusnya memberikan sosialisasi dan arahan kepada dosen pembimbing MBKM agar dosen pembimbing paham ketika mendampingi mahasiswa magang dapat memberikan arahan baik saat mahasiswa menjalankan tugas di tempat magang dan saat penyusunan laporan
- f. Diharapkan program studi memberikan perhatian dan pengertian yang lebih kepada mahasiswa peserta MBKM



## **BAB VIII**

### **REFLEKSI DIRI**

#### **8.1 Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan & Relevan di Tempat Magang**

Terdapat hal-hal positif yang penulis dapatkan selama perkuliahan dan relevan dengan Tempat magang diantaranya yaitu manajemen waktu, sehingga penulis dapat belajar cara menyelesaikan semua hal dengan tepat waktu. Yang kedua yaitu materi Manajemen Sumber Daya Manusia, bagaimana mengatur SDM dalam organisasi dan juga etika dalam bekerja. Seperti memahami kinerja para pegawai, Bagaimana meningkatkan pengelolaan system surat terhadap pimpinan, serta meningkatkan kedisiplinan para pegawai yang efektif dan efisien. Dengan ilmu-ilmu yang didapatkan selama perkuliahan penulis dapat menerapkannya saat magang dan dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan adanya program magang ini penulis diberikan kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru tentang dunia pekerjaan yang belum penulis terima di bangku perkuliahan. Tugas-tugas yang diberikan selama magang membuat penulis lebih bertanggung jawab dengan apa yang penulis kerjakan. Melalui program magang ini penulis mampu bekerjasama dengan baik antar sesama teman magang dan para pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.

## **8.2 Manfaat Magang**

### **8.2.1 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan Softskill**

#### **Penulis**

- a. Skill Public Speaking dalam menjelaskan hasil pekerjaan kepada pimpinan tempat magang
- b. Kedisiplinan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan jam kerja yang telah ditentukan
- c. Kerjasama tim yang baik dengan teman magang

### **8.2.2 Kekurangan Softskill Yang Belum Didapat Penulis Selama**

#### **Magang**

- a. Belum mendapatkan jiwa kepemimpinan yang baik, kepemimpinan yang selama ini didapatkan memimpin diri sendiri agar tugas dapat dikerjakan dengan baik dan tepat waktu
- b. Belum berani menyampaikan ide/gagasan kreatif secara langsung

## **8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif**

Selama kegiatan magang banyak sekali manfaat yang didapat oleh penulis dari pengalaman Magang di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, Pengembangan kemampuan kognitif yang didapatkan penulis antara lain:

- a. Penulis mengetahui dan memahami lebih dalam tentang pentingnya manage waktu dalam melakukan berbagai hal
- b. Pengembangan public speaking untuk melakukan interaksi dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun masyarakat sosial

- c. Memiliki skala prioritas dalam menjalankan magang dan menyelesaikan tanggung jawab yang baik

#### **8.4 Kunci Sukses Bekerja**

Selama melaksanakan kegiatan magang di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang, penulis mengamati bahwa kunci sukses bekerja diantaranya adalah jujur, berintegritas, attitude, kedisiplinan, kemampuan dalam berkomunikasi, bertanggung jawab, mampu bekerja sama dengan baik dan memiliki keterampilan dalam bidang pekerjaannya.

#### **8.5 Rencana Pengembangan Diri**

Dalam mengatasi masalah yang ada pada saat magang, penulis ingin melakukan pengembangan diri terhadap karir penulis dimasa yang akan datang. Rencana pengembangan diri yang akan dilakukan penulis yaitu kemampuan berpikir kritis dan bertanggung jawab akan kedisiplinan dalam memanage waktu untuk melakukan berbagai hal serta mencari jalan keluar yang efektif dan efisien. Fokus dengan apa yang dikerjakan serta ikhlas dalam menjalaninya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2018). Pentingnya Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Poso Oleh. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 10(Maret).
- Anggraini, A., Rachman, I., & Stefanus Sampe. (2021). *Jurnal Governance. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala*, 1(1), 1–8.
- Christian, D., & Kurniawan, M. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Yala Kharisma Shipping Cabang Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM E*, 2(2), 2745–2757.
- Dikriansyah, F. (2018). No  
主観的健康感を中心とした在宅高齢者における  
健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Biomass Chem Eng*, 3(2), 7  
<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>
- %0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 123. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i2.690>
- Kawulusan, F. D. (2016). *Pentingnya Disiplin Kerja Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. 1–20.
- Liando, D. M. (2013). The Influence Of Population Administrative Policy Implementation On The Quality Of Id Card Service. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan ...*, 19(2). <http://www.ijil.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewArticle/1885>

Pangarso, A., & Susanti, P. I. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 9(2), 145–160. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v9i2.3019>

Rumondor, R. B., Tumbel, A., & Sepang, jantje I. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada

Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggomalut. *Emba*, 4(2), 254–264.

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>

Wahyuni, S., Mus, A. R., & Mahfudnurnajamuddin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) Di Kabupaten Wajo.

*Journal of Management Science (JMS)*, 1(1), 163–175. <https://doi.org/10.52103/jms.v1i1.21>

