



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) SATYA NEGARA PALEMBANG

Peranan Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pampangan Kabupaten OKI.

Mursid, SP., M.Si 1–14

Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Perwismaan dalam Meningkatkan Kepuasan Karyawan dan Keluarga pada Departemen Sarana dan Umum PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.

H. Mansyur Husin, S. Sos., M.Si 15–42

Analisis Implementasi Peraturan Walikota Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Daerah pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi Kota Palembang.

Asmawati, S. Sos., M.Si. 43–68

Peran Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja pada Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.

H. Suparman, S. Sos., S. Pd. I., M.Si. 69–87

Tingkat Efektivitas Pelaksanaan E-Procurement oleh Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kota Palembang.

Siti Waliah, S. Ip., M.Si. 88–95

Pengaruh Kedisiplinan Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang.

Fina Dian Arini, S. Ip., M.Si. 96–125

Implementasi Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

Ir. Heru Adi Putranto, M.Si. 126–154

Pengaruh Etos Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

M. Sattarudin, S. Sos, M.Si. 155–176

| | | | | | |
|---|------------------|-----------------|----------------------|---|---------------------------|
| Jurnal Ilmiah Administrasi dan Sosial | Volume 11 | Nomor 10 | Halaman 1-176 | Palembang Juli - Desember 2016 | ISSN 2086-8057 |
|---|------------------|-----------------|----------------------|---|---------------------------|

**PENGARUH KEDISIPLINAN KERJA PEGAWAI TERHADAP
PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SAKO
KOTA PALEMBANG**

Oleh : Fina Dian Arini, S. Ip., M. Si.

(Dosen PNS Dpk Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara
Palembang)

ABSTRAK

Dalam menghadapi kebutuhan masyarakat, maka dibutuhkan disiplin pegawai terhadap pelayanan masyarakat karena disiplin pegawai merupakan suatu cerminan bahwa pegawai tersebut mempunyai integritas dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, pegawai harus bersikap netral dan tidak memihak satu dengan yang lain sehingga disiplin pegawai sebagai syarat utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan pegawai dengan pelayanan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik tes, Kuestioner, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai ada tidaknya pengaruh antara Kedisiplinan pegawai dengan Pelayanan masyarakat.

Hasil analisis data tes, yang diperkuat data analisis kuestioner dan dokumentasi, dimana hasil pengujian secara parsial untuk variabel kedisiplinan kerja diperoleh nilai t-hitung 3,379, ini berarti bahwa variabel kedisiplinan kerja pegawai berpengaruh nyata terhadap pelayanan masyarakat.

Kata Kunci : Publik, Good Governance, Standar, Korektif, dan Konsistensi.

PENDAHULUAN

Pada saat ini pelayanan masyarakat sering menjadi bahan pembicaraan karena pelayanan masyarakat merupakan suatu komponen penting dalam mewujudkan keberhasilan birokrasi pemerintah baik tingkat daerah maupun tingkat pusat yang berlandaskan Undang-Undang 1945 dan Pancasila sebagai ideologi. Sejalan dengan kebutuhan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat, sering ditemui berbagai macam bentuk pelayanan, mulai dari pelayanan prosedur, pelayanan struktur, dan di samping itu juga diperlukan layanan yang prima. Ruslan (1997 :290) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah

bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil organisasi agar dapat menumbuhkan didikan dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Demikian juga dengan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat, yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menghadapi keperluan birokrasi. Adapun pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan struktur, yang mempengaruhi aktivitas masyarakat yang berkaitan dalam birokrasi. Begitu juga masyarakat Sako Kota Palembang membutuhkan pelayanan dari pegawai mulai dari surat menyurat seperti SPH, Surat Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran,