

Kualitas Kedisiplinan Pegawai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang

David Ardi Bagaskara^a, Hanung Eka Atmaja^b

^aUniversitas Tidar, ^bUniversitas Tidar

□ davidardibagaskara@gmail.com

ABSTRAK. Disiplin merupakan salah satu aspek penting bagi pertumbuhan organisasi. Baik lembaga swasta maupun lembaga pemerintah membutuhkan disiplin pegawai yang berkualitas baik karena kedisiplinan memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan. Objek penelitian yang digunakan adalah salah satu kantor instansi pemerintah yang bergerak di bidang pertanahan.. Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang dipilih oleh penulis karena pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang, penulis melakukan magang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kedisiplinan karyawan Dinas Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang. Analisis deskriptif dengan metode kualitatif digunakan sebagai teknik analisis data. Observasi, wawancara, dan studi pustaka digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Penelitian ini berguna untuk mengetahui kualitas disiplin pegawai dan sebagai bahan evaluasi bagi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kedisiplinan karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang masih belum optimal.

Keyword: Pelayanan Publik; Kualitas Disiplin; Badan Pertanahan Nasional

JEL Classification: O15, M14, P27

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran vital dalam kehidupan ekonomi dan politik di masyarakat. Pelayanan publik merupakan kemampuan individu maupun kelompok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan tertentu yang telah ditetapkan dengan tujuan memberi kepuasan masyarakat (Gofur 2019). Mengacu pada *Global Innovation Index (GII)*, pada tahun 2021 kualitas pelayanan publik Indonesia berada di posisi 87. Indonesia masih kalah dalam hal kualitas pelayanan publik dibandingkan negara-negara tetangga seperti Brunei, Filipina, Vietnam, Thailand, Malaysia dan Singapura. Indonesia turun 2 peringkat jika dibandingkan dengan tahun 2020. Salah satu faktor yang memiliki pengaruh dalam penentuan ranking adalah kualitas sumberdaya manusia.

Berbagai isu tentang kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan muncul di masyarakat (Jufrizen dan Hadi 2021; Zamroni dan Widodo 2019), padahal seharusnya pegawai pelayanan publik dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal karena kualitas pelayanan dapat mencerminkan pada organisasi tersebut. Dengan masih kurangnya kualitas pelayanan publik tentunya menimbulkan dampak pada minimnya kepercayaan masyarakat kepada birokrasi (Rowena, Wilujeng, dan Rembulan 2020). Layanan publik merupakan usaha pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dari masyarakat yang dijalankan oleh setiap institusi pelayanan publik.

BPN bergerak di bidang pelayanan jasa pemerintahan terkait dengan pengurusan pertanahan. Berdasarkan Perpres No. 63 Tahun 2013, Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah institusi pemerintah yang bertanggungjawab langsung dengan presiden selaku kepala negara. Mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, BPN bertugas untuk mengadakan kepentingan pemerintahan dibidang agrarian / pertanahan dan tata ruang untuk membantu tugas presiden. Dalam pelaksanaan tugas, BPN dituntut untuk bekerja secara cepat dan tanggap. Mengingat seluruh masyarakat yang ada di Indonesia mengurus tentang pertanahan di BPN.

Kedisiplinan dalam bekerja sangat dibutuhkan dalam pengaplikasian tugas dari BPN itu sendiri. Tanpa adanya kedisiplinan akan membuat BPN menjadi lambat dalam bekerja. Menurut Purnomo (2021) disiplin kerja merupakan sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk menaati dan mematuhi segala norma, peraturan yang berlaku di sekitarnya. Kebijakan yang baik dan benar perlu diterapkan untuk dapat mendorong kedisiplinan setiap pegawai (Hamid dan Kurniawaty 2020). Hal ini diperlukan karena kedisiplinan kerja memiliki pengaruh tingkat kepuasan publik. Dengan begitu maka diperlurlukan analisa tentang kualitas kedisiplinan di BPN.

Disiplin dalam sebuah organisasi merupakan unsur yang penting. Dengan adanya disiplin kerja yang baik, organisasi juga akan menerima dampak baiknya yaitu pertumbuhan organisasi tersebut (Mahfud 2020). Selain itu disiplin juga memberikan manfaat mengajarkan pegawai untuk patuh dan tidak melanggar aturan, prosedur, maupun kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Disiplin karyawan didefinisikan sebagai kemampuan mengendalikan diri seorang karyawan untuk taat pada peraturan yang sudah dibuat perusahaan yang digunakan untuk mencapai tujuan (Jufrizen and Hadi 2021). Sedangkan menurut

(Isvandiari and Idris 2018) Disiplin karyawan merupakan kegiatan yang dilaksanakan karyawan sebagai bentuk pengendalian oleh perusahaan dalam menjalankan standar yang ditetapkan perusahaan yang tercantum dalam peraturan tertulis maupun tidak tertulis. Dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan karyawan merupakan usaha karyawan yang dilakukan dengan sadar untuk patuh kepada aturan dan peraturan yang telah ditetapkan organisasi atau institusi. Menurut Singodimendjo dalam Novadi dan Mahbubah (2021) dimensi kedisiplinan adalah sebagai berikut ;

1. Ketaatan aturan waktu, indikator yang digunakan adalah waktu masuk kerja, waktu istirahat, dan waktu pulang kerja yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh organisasi, institusi atau perusahaan.
2. Ketaatan kepada peraturan, indikator yang digunakan adalah seberapa taat karyawan terhadap peraturan yang paling dasar mengenai penampilan dan tingkah laku selama melakukan pekerjaan.
3. Ketaatan aturan perilaku dalam bekerja, indikator yang digunakan adalah tingkat tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsi kepada atasan dan hubungan dengan unit kerja yang lain
4. Ketaatan kepada peraturan lain, indikator yang digunakan berupa seberapa taat karyawan terhadap peraturan mengenai kegiatan yang diperbolehkan dalam institusi atau perusahaan dan tidak boleh dilakukan dalam institusi atau perusahaan terkait.

Observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang tidak datang tepat waktu sesuai pada jam masuk kerja yang telah ditentukan. Peneliti juga melihat bahwa terdapat beberapa pegawai yang melakukan kegiatan lain pada saat jam kerja telah berlangsung, seperti bermain pingpong. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Kedisiplinan Pegawai Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi secara nyata dan terperinci mengenai objek penelitian, serta mengidentifikasi masalah sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan. Penelitian kualitatif digunakan untuk melakukan sebuah riset mengenai kondisi objek penelitian secara alamiah (Akay, Kaawoan, dan Pangemanan 2021). Penelitian kualitatif didasarkan pada paradigma post-positivisme dimana peneliti sebagai instrument yang paling penting sedangkan pada hasil penelitian, makna lebih ditekankan daripada generalisasi (Nurgiansah 2020). Dalam paradigma post-positivisme, pengamatan harus dilakukan dengan netral karena ketika pengamatan dilakukan dengan netral maka tingkat subjektivitas dapat diminimalisir (Irawati, Natsir, dan Haryanti 2021). Objek penelitian yang digunakan merupakan Badan Pertanahan Nasional yang terletak di Kabupaten Magelang. Observasi, wawancara, dan studi literatur digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang kemudian menghasilkan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung tanpa perantara (Zainuri dan Mundakir 2018). Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan peneliti. Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah studi literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang kualitas kedisiplinan pegawai Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang, hasil penelitian diuraikan dengan dimensi kedisiplinan adalah sebagai berikut :

1. Ketaatan aturan waktu

Indikator yang digunakan adalah waktu masuk kerja, waktu istirahat, dan waktu pulang kerja yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh organisasi, institusi atau perusahaan. Keadaan dilapangan masih banyak menunjukkan dimana para pegawai telat datang baik ketika pagi hari ataupun saat usai jam istirahat siang. Selain itu, juga terlihat pada jam pulang kantor. Dimana tidak sedikit para pegawai yang sudah meninggalkan kantor sebelum jam kantor berakhir. Untuk jam makan siang, terlihat cukup sering pegawai yang duduk santai di kantin kantor atau di warung depan kantor, meskipun jam istirahat makan siang telah selesai. Hal tersebut tidak hanya terjadi sekali atau dua kali, namun hal tersebut terjadi berulang kali selama penulis melakukan kegiatan observasi di kantor BPN Kabupaten Magelang. Sama seperti ketika apel pagi dilakukan. Setiap dilaksanakannya apel, pasti ada yang telat dan menunggu di luar gerbang daripada kantor BPN Kabupaten Magelang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut telat datang ketika apel.

2. Ketaatan kepada peraturan

Indikator yang digunakan adalah seberapa taat karyawan terhadap peraturan yang paling dasar mengenai penampilan dan tingkah laku selama melakukan pekerjaan. Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan, terlihat bahwa banyak pegawai-pegawai yang mengabaikan tatacara berpakaian yang benar. Seperti baju tidak dimasukkan dan di tata rapi, dan seragam tidak sesuai ketentuan. Selain itu tingkah laku yang ditunjukkan oleh para pegawai juga kurang sopan menurut penulis. Karena setiap pegawai yang lebih senior akan bertingkah laku kurang sopan dengan junior. Hal ini terlihat ketika para senior bertemu dengan para junior. Masih banyak para junior yang lebih memilih menyingkir dan memberi jalan kepada senior ketika berpapasan di area kantor, namun para senior terlihat berjalan tanpa menghiraukan junior yang ada disekitarnya. Namun tingkah laku dan cara berpakaian yang kurang etis ini hanya ditunjukkan oleh pegawai yang statusnya belum menjadi pns. Untuk pegawai kantor BPN Kabupaten Magelang yang statusnya sudah pns, lebih terlihat sopan dan memperhatikan cara berpakaian yang baik dan benar.

3. Ketaatan aturan perilaku dalam bekerja

Indikator yang digunakan adalah tingkat tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsi kepada atasan dan hubungan dengan unit kerja yang lain. Untuk hasil dari pengamatan yang penulis lakukan, para pegawai sudah melakukan pekerjaan-pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan jabatannya. Namun dari hasil pengamatan penulis, penulis masih melihat banyak dari para pegawai yang bersantai baik itu dikantor ataupun melakukan kegiatan tenis meja saat jam kantor tidak pada jam istirahat atau pulang kerja. Dari beberapa responden yang penulis pernah wawancarai, ada beberapa responden yang menjawab bahwa tugas mereka sudah selesai. Namun dari beberapa responden yang lain menjawab yang terpenting tugas selesai sesuai *deadline* yang sudah ditentukan. Untuk kegiatan seperti ini juga tidak terulang sekali ataupun dua kali, namun terulang berulang kali selama penulis melakukan observasi dan kegiatan Magang di kantor BPN Kabupaten Magelang.

4. Ketaatan kepada peraturan lain

Indikator yang digunakan berupa seberapa taat karyawan terhadap peraturan mengenai kegiatan yang diperbolehkan dalam institusi atau perusahaan dan tidak boleh dilakukan dalam

institusi atau perusahaan terkait. Dalam hal ini, masih terdapat pelanggaran-pelanggaran yang masih dilakukan oleh para karyawan kantor BPN Kabupaten Magelang. Contoh dari pelanggaran aturan di kantor yaitu dilarang merokok di dalam ruangan kantor BPN Kabupaten Magelang. Namun masih banyak para pegawai yang merokok di dalam ruangan. Pelanggaran ini sering terjadi di ruangan *scan* buku tanah. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa para pegawai yang melanggar aturan adalah pegawai yang bukan merupakan anggota dari pegawai yang memiliki tugas *scan* buku tanah. Dari hasil jawaban beberapa responden yang penulis tanyakan, semua menjawab bahwasanya mereka berbeda pengawas atau kepala kantornya. Jadi mereka berani untuk merokok didalam ruangan *scan* pada kantor BPN Kabupaten Magelang. Namun untuk para pegawai *scan* tidak ada yang merokok di dalam ruangan, karena mereka takut akan teguran atasan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait kedisiplinan pegawai di Kantor BPN Kabupaten Magelang dapat disimpulkan beberapa *point* penting. Yang pertama yaitu ketaatan terhadap aturan waktu yang meliputi indikator jam masuk kerja, jam pulang kerja, dan jam istirahat masih kurang baik. Masih banyak terjadi keterlambatan yang dilakukan oleh para pegawai kantor itu sendiri. Sedangkan pada ketaatan terhadap peraturan organisasi/instansi juga masih terdapat banyak pelanggaran terhadap tatacara berpakaian yang dilakukan oleh pegawai Kantor BPN Kabupaten Magelang. Lalu untuk tingkah laku juga masih kurang baik menurut penulis, dari hasil pengamatan terlihat bahwa masih terdapat *senioritas* yang dilakukan oleh para pegawai *senior* dan pegawai *junior*. Namun hal ini hanya ditunjukkan oleh pegawai yang belum diangkat PNS. Kualitas kedisiplinan pada dimensi Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan sudah cukup baik, para pegawai melakukan pekerjaan dengan sesuai tugas yang diberikan. Namun masih ada beberapa hal yang kurang baik yang dilakukan pegawai, yaitu adalah dengan melakukan kegiatan tenis meja pada jam kerja kantor. Dari hasil wawancara, pegawai melakukan kegiatan tenis meja dikarenakan tugas sudah selesai dan ada juga yang belum menyelesaikan tugas namun beralih yang terpenting tugas selesai sesuai *deadline*. Lalu yang terakhir adalah ketaatan terhadap peraturan lainnya di organisasi/instansi. Dalam hal ini masih terlihat sangat buruk dikarenakan para pegawai merasa acuh terhadap aturan karena mereka menganggap ketika mereka melanggar aturan bukan didaerahnya atau di lain ruangan yang bukan *teritorinya*, mereka sudah diluar kendali dari penanggung jawab ruangan. Hal seperti ini tentunya tidak dilakukan oleh pegawai kantor karena seharusnya mereka menghargai peraturan yang ada disetiap ruangnya ataupun di dalam area kantor BPN Kabupateng Magelang. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas kedisiplinan pegawai di Kantor BPN Kabupaten Magelang masih kurang baik. Hal ini dikarenakan masih lemahnya pengawasan dan kurang ketatnya penegakan aturan yang dilakukan di Kantor BPN Magelang. Untuk itu penulis memiliki beberapa saran guna dapat memperbaiki segi kualitas kedisiplinan pegawai di Kantor BPN Kabupaten Magelang. Adapun saran yang penulis ajukan untuk Kantor BPN Kabupaten Magelang yaitu :

1. Memperketat pengawasan oleh atasan. Hal ini bertujuan untuk membatasi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di Kantor BPN Kabupaten Magelang.
2. Memperketat aturan yang ada di kantor guna memberikan batasan terhadap pegawai dalam bertindak agar tidak bertindak sesuai keinginan sendiri.

3. Membentuk divisi yang bertugas mengawasi dan melakukan pencatatan pelanggaran. Divisi ini bertujuan sebagai penegak aturan di dalam lingkungan Kantor BPN Kabupaten Magelang, agar dapat memberikan pengawasan yang lebih terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran. Divisi ini hanya sebagai pengawas dan pencatat dari pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai, lalu diserahkan kepada kepala bidang dari pegawai tersebut untuk ditindak lanjuti. Divisi ini hanya sebagai divisi pembantu dalam menegakkan aturan di Kantor BPN Kabupaten Magelang, karena terlihat masih banyak pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Peraturan Presiden Nomer 63 Tahun 2013 Tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Nomer 17 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Jurnal

Akay, Reseal, Johannis E. Kaawoan, and Fanley N. Pangemanan. 2021. "Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala." *Jurnal Governance* 1(1):1–8.

Gofur, Abdul. 2019. "KEPUASAN PELANGGAN Abdul Gofur." *Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas kultas Ekonomi UNLAT* 4(1):37–44.

Hamid, Hendrawati, and Kurniawaty. 2020. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Dan Disiplin Kinerja." *Ilmu Dan Riset Manajemen* 4(1):58–67.

Irawati, Dini, Nanat Fatah Natsir, and Erni Haryanti. 2021. "Positivisme , Pospositivisme , Teori Kritis , Dan." *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4(8):870–80.

Isvandiari, Any, and Bagus Al Idris. 2018. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Central Capital Futures Cabang Malang." *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia* 12(1):17–22. doi: 10.32812/jibeka.v12i1.7.

Jufrizen, and Fadilla Puspita Hadi. 2021. "Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja." *Jurnal Sains Manajemen* 7(1):35–54.

Mahfud, Mahfud. 2020. "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri Se-Kota Bima." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 2(1):1–17.

Novadi, Ilham Nur, and Nina Aini Mahbubah. 2021. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee and Eatery Kabupaten Gresik." *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri* 21(2):302. doi: 10.36275/stsp.v21i2.423.

Nurgiansah, T. Heru. 2020. "Fenomena Prostitusi Online Di Kota Yogyakarta Dalam Perspektif Nilai Kemanusiaan Yang Adil Dan Beradab." *Jurnal Kewarganegaraan* 17(1):27. doi: 10.24114/jk.v17i1.14208.

Purnomo, Sigit. 2021. "Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT Dwida Jaya Tama." *Jurnal Ilmiah PERKUSI* 1(4):540. doi: 10.32493/j.perkusi.v1i4.13394.

Rowena, Janny, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara." *Jiems (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13(1):27–34. doi: 10.30813/jiems.v13i1.2083.

Zainuri, and Mundakir. 2018. "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening." *BMAJ: Business Management Analysis Journal* 1(1):26–36.

Zamroni, Afifuddin, and Roni p Widodo. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan

Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang).”
Respon Publik 13(2):75–82.