

**PENTINGNYA DISIPLIN PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BALAI KARANTINA
PERTANIAN KEKLAS 1 MANADO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Ijazah
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh

ANSELMA NAHO

NIM : 19051072



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
MOTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
BIOGRAFI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	i
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Pembatasan masalah	3
1.4 Perumusan masalah	3
1.5 Manfaat penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Disiplin	4
2.1.2 Indikator Indikator Kedisiplinan	4
2.1.3 Jenis-Jenis Disiplin Kerja	6
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin	7
2.1.5 Pengertian pelayanan.....	7
2.1.6 Prinsip -prinsip pelayanan	8
2.1.7 Prinsip-prinsip Pelayanan	9
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.9.Strategi Peningkatan kualitas pelayanan	10
2.1 Penelitian Yang Relevan.....	12
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1 Gambaran Umum Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado	14
3.1.2 Sejarah Singkat Berdirinya Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado	14
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	16
3.1.4 Bidang Usaha.....	16
3.1.5 Sumber Daya Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado.....	18
3.1.6 Lokasi dan Tempat Praktek Kerja Lapangan.....	20

3.1.7 Struktur Organisasi Kantor	20
3.1.8 Tugas dan Fungsi Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado Bidang Kepegawai Dan Hukum.....	21
3.2 Gambaran Masalah.....	21
3.3 Pembahasan.....	23
BAB IV PENUTUP	25
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama para aparatur negara, sebagai abdi negara dan juga abdi masyarakat. Tugas ini telah digaris dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4, yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Pelayanan publik di kantor Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado merupakan kantor dimana penulis melakukan praktek kerja lapangan. Berdasarkan pengamatan penulis di kantor Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado khususnya dibagian pelayanan bahwa jam masuk kantor yang sudah ditetapkan pada jam 07:30 pagi.

Namun ada pegawai menunjukkan kurang adanya disiplin dengan datang kantor melewati pukul 09:00 wita jam 09:30 wita dikatakan sudah terlambat begitupun juga waktu istirahat yang menurut ketentuan kantor jam 12:00 wita jam 13:00 untuk Kembali bekerja, Namun masih ada juga pegawai yang melewati jam istirahat sehingga bisa dikatakan jam istirahat pegawai dalam melakukan istirahat makan siang menurut waktu yang yang ditentukan mereka kembali lagi melakukan pekerjaan 13:30 wita Demikian waktu pulang kantor yang aturan selesai aktifitas kerja selesai jam 16:00 wita Namun menurut pengamatan penulis, ada beberapa pegawai sebelum jam pulang kantor yaitu jam 14:30 wita Adapun pegawai yang pulang yang melewati jam pulang kantor jam 16:30 wita.

Apabila ada pegawai tidak disiplin mengakibatkan pekerjaan tidak sesuai dan kurangnya kepuasan pengguna permohonan jasa KT karena keterlambatan penanganan contohnya bagaimana dalam mengurus pengguna permohonan, atau hal yang lainnya yang menyakut kepentingan pengguna permohonan jasa KH ada juga kerja yang ditemukan kerapian dalam berseragam sangat kurang di Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado jadwal pemakaian seragam yang sangat kurang di Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado. Namun, setelah mengamati dengan seksama dan ada beberapa karyawan yang tidak mengikuti yaitu ada 10 orang pelanggaran yaitu mengantar anak mereka ke sekolah yang sudah ditetapkan, yaitu tidak menggunakan seragam yang sudah ditentukan. itu, perlu ketegasan dari pemimpin dan tentunya juga karyawan harus melakukan pemberian untuk mendirikan disiplin kerja dalam kantor Balai Karantina Kelas 1 Manado.

Serta urain maka judul yang penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah **“PENTINGNYA DISIPLIN PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS 1 MANADO”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang ditemui oleh penulis yaitu, masalah pentingnya disiplin pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Manado

Disiplin waktu datang pegawai kantor tidak sesuai dengan jam yang sudah ditentukan oleh kantor yaitu 07:30, sehingga dapat menghambat pekerjaan kantor Kehadiran pegawai dikantor tanpa ada berita dan alasan-alasan yang tidak jelas Sering keluar kantor dan pulang lebih awal dari pegawai lain, sedangkan jam pulang yaitu pukul 16:30 tanpa ada pemberitahuan yang jelas.

1.3 Pembatasan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membatasi penulis ini pada kualitas pelayanan pegawai bagian pelayanan kantor balai karantina pertanian kelas 1 manado

1.4 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada kualitas pelayanan pegawai bagian pelayanan kantor balai karantina pertanian kelas 1 manado: **“bagaimanadisiplin pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan di balai karantina pertanian kelas 1 manado”**

1.5 Manfaat penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

Secara teoritis, penelitian ini untuk mampu mengembangkan dan menambahkan meningkatkan wawasan dalam administrasi bisnis kualitas pelayanan

Secara akademik, penelitian ini diharpkn bisa menjadi referensi tambahan dalam kajian khususnya dibidang administrasi kualitas pelayanan

Secara praktis, penelitian ini mampu diharapkan mampu menyumbang beberapa masukan dan saran untuk persoalan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah saat ini.