



Efektivitas dan Kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil Beragama Kristen Dalam Optimalisasi Pelayanan Masyarakat

Nathanail Sitepu¹, Ina Yumawati²,

¹Sekolah Tinggi Teologi International Harvest Semarang; psnail21@gmail.com

²Sekolah Tinggi Teologi International Harvest Semarang; yumawati19@gmail.com

Corresponding Author: Nathanail Sitepu

Abstract. Human resources (HR) are an important factor in a company. The quality of human resources greatly influences the success and efficiency of completing tasks in the organization. In Indonesia, Civil Servants (PNS) are divided into several types based on certain criteria such as education and training, special functions, position, work placement, status and class. Investment in HR is considered the most strategic investment by an organization to ensure that the organization has employees who are disciplined, dedicated, loyal, efficient, effective and productive. To improve employee performance, it is important to provide education and training, instill a disciplined work culture, provide motivation, and improve HR capabilities to match the responsibilities and authority of each employee's main duties. Evaluation of civil servant performance is directed at understanding employee performance progress in a long- term context. The results of the discussion show that the service of Christian civil servants is generally the same as other civil servants. Work is carried out based on division of tasks, and indiscipline is still a problem for civil servants.

Keywords: Effectiveness, Discipline, Optimization, Service, Civil Servants.

Received: Jan, 3rd 2026

Revised: Jan, 7th 2026

Accepted: Jan, 13th 2026

Published: Jan, 15th 2026



Copyright: © 2026 by the authors.

Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

Abstrak. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan. Kualitas SDM yang dimiliki sangat mempengaruhi keberhasilan dan efisiensi penyelesaian tugas dalam organisasi. Di Indonesia, Pegawai Negeri Sipil (PNS) terbagi menjadi beberapa jenis berdasarkan kriteria tertentu seperti pendidikan dan pelatihan, fungsional khusus, jabatan, penempatan kerja, status, dan golongan ruang. Investasi pada SDM dianggap sebagai investasi yang paling strategis oleh organisasi untuk memastikan organisasi memiliki karyawan yang disiplin, berdedikasi, loyal, efisien, efektif, dan produktif. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, penting untuk menyediakan pendidikan dan pelatihan, menanamkan budaya kerja yang disiplin, memberi motivasi, serta meningkatkan kemampuan SDM agar sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang dari tugas utama masing-masing pegawai. Evaluasi kinerja PNS diarahkan untuk memahami progres kinerja pegawai dalam konteks jangka panjang. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan pegawai negeri sipil yang beragama Kristen secara umum sama dengan pegawai negeri sipil lainnya. Pekerjaan dilakukan berdasarkan pembagian tugas, dan ketidakdisiplinan masih menjadi permasalahan tersendiri bagi PNS.

Kata Kunci: Efektivitas, Disiplin, Optimalisasi, Pelayanan, PNS.

1. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor krusial dalam perusahaan, setara dengan faktor lain seperti modal. Kinerja menjadi fokus utama dalam penelitian yang berkaitan dengan SDM dalam sebuah organisasi. Keberhasilan dan efisiensi penyelesaian tugas sangat bergantung pada kualitas sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya alam dan manusia (Widiastuti et al., 2019). Dari semua sumber daya, hanya SDM yang memiliki kemampuan berpikir, merasakan, dan bertindak, yang secara langsung mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Ini karena SDM adalah penggerak utama dari seluruh aset organisasi. Sehingga, investasi pada SDM dianggap sebagai investasi yang paling strategis oleh organisasi. Tujuan investasi ini adalah untuk memastikan organisasi memiliki karyawan yang disiplin, berdedikasi, loyal, efisien, efektif, dan produktif, tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan saat ini tetapi juga untuk ke depannya.

Di Indonesia, Pegawai Negeri Sipil (PNS) terbagi menjadi beberapa jenis berdasarkan kriteria tertentu. Jenis-jenis PNS berdasarkan beberapa kriteria diantaranya yaitu berdasarkan Pendidikan dan Pelatihan terdapat Penyuluh, Pranata Laboratorium, Pendidikan, Pustakawan, Instruktur Olahraga, Penilik, Pranata Komputer. Berdasarkan Fungsional Khusus terdapat Perekam Medis, Perawat, Radiografer, Tenaga Kefarmasian, Tenaga Teknis Kesehatan Lainnya. Berdasarkan jabatan terdapat Pejabat Pimpinan Tinggi (PPT), Pejabat Administrator, Pejabat Pengawas, Pelaksana. Berdasarkan Penempatan Kerja terdapat PNS Daerah, PNS Pusat. Berdasarkan Status terdapat PNS Aktif, PNS Non-Aktif, PNS Pensiunan. Berdasarkan Golongan Ruang terdapat Golongan I, Golongan II, Golongan III, dan Golongan IV. PNS juga dapat dikelompokkan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya seperti PNS Guru, PNS Dokter, PNS Polisi, dll.

Pada kondisi per 30 Juni 2022 jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di instansi pusat dan instansi daerah yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) adalah 4.344.552 dengan rincian jumlah PNS 3.992.766 (92%) dan 351.786 (8%) untuk PPPK. Pada dasarnya kriteria dan jenis PNS dapat mengalami perubahan atau penyesuaian berdasarkan kebijakan pemerintah dan regulasi yang berlaku. Sebagai contoh, pada periode tertentu, pemerintah mungkin fokus pada rekrutmen PNS di sektor tertentu seperti pendidikan atau kesehatan. Seleksi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia biasanya dilakukan melalui sistem yang ketat dan berlapis untuk memastikan bahwa kandidat yang terpilih memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Salah satu mekanisme seleksi yang paling dikenal adalah Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) dan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB).

Pembukaan penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) oleh pemerintah dilakukan berdasarkan pertimbangan beberapa faktor. Proses penetapan pembukaan CPNS ini melibatkan beberapa tahapan dan pertimbangan yang cermat. Pembukaan CPNS tidak dilakukan setiap tahun secara rutin. Terkadang, pemerintah memutuskan untuk tidak membuka penerimaan CPNS

dalam tahun tertentu berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti efisiensi anggaran atau kebijakan moratorium penerimaan PNS.

Salah satu sumber daya manusia yang berperan penting dalam tatanan masyarakat adalah pegawai negeri sipil. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah sosok yang masih sering dikaitkan dengan pandangan miring seperti prilaku korupsi, kolusi, nepotisme, tidak disiplin, tidak kompeten, birokrasi yang panjang, inefisiensi. Sehubungan dengan manajemen sumberdaya manusia aparatur sipil negara pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang berbunyi manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, nilai profesi, bebas dari intervensi politik, dan bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (Wirata et al., 2021). Undang undang tersebut memuat banyak penambahan dan perbaikan serta perubahan substansi manajemen ASN yang sebelumnya tidak diatur termasuk dalam penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karir, pola karir, promosi, mutasi, penilaian kinerja ,penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, kemacetan, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, serta perlindungan

Terdapat manajemen khusus untuk pegawai negeri sipil. Dalam konteks manajemen SDM, cara pandang dalam pengelolaannya telah mengalami evolusi. Pendekatan terbaru dalam manajemen SDM melihat SDM sebagai modal manusia atau human capital organisasi, yang memerlukan penanganan yang strategis dan antisipatif. Konsep manajemen SDM strategis merujuk pada integrasi antara praktek manajemen SDM dan strategi keseluruhan organisasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja . Dalam prakteknya, pendekatan strategis dalam manajemen SDM mengharuskan pengelola untuk memaksimalkan seluruh potensi yang dimiliki oleh SDM agar menjadi keunggulan kompetitif bagi organisasi. Penerapan manajemen SDM yang bersifat strategis ini tampaknya telah menjadi sebuah keharusan.

Sementara kebutuhan akan adaptasi terhadap perubahan yang dinamis menjadi semakin mendesak. Sejumlah fenomena timbul sebagai hasil dari inisiatif reformasi birokrasi, seperti kebijakan moratorium PNS yang berimplikasi pada penurunan kesempatan merekrut SDM baru yang memiliki potensi tinggi. Situasi ini menuntut pemberdayaan SDM yang saat ini sudah berada dalam organisasi. Secara garis besar, beberapa entitas atau badan pemerintah akan mengalami kesenjangan generasi dalam beberapa tahun mendatang, dikarenakan banyaknya pegawai yang mendekati usia pensiun. Fenomena ini menyebabkan keterbatasan dalam ketersediaan SDM yang berkualitas tinggi. Tantangannya adalah bagaimana meningkatkan potensi SDM yang saat ini ada untuk memberi kontribusi maksimal terhadap organisasi dan bersiap menghadapi dinamika perubahan. Solusi tradisional dalam pengembangan pegawai kemungkinan tidak akan memadai; diperlukan pendekatan pengembangan yang lebih terencana dan holistik. Dalam konteks ini, 'strategis' berarti pendekatan yang terpadu dan efisien.

Mempertimbangkan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan entitas sentral dalam penyelenggaraan negara, belakangan ini banyak kritik negatif yang muncul terkait penurunan integritas moral dan mental dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan. Praktek-praktek Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN) yang semakin marak, pemberitaan mengenai tindakan amoral yang melibatkan aparatur negara, serta kasus-kasus kekerasan dalam rumah tangga yang dilakukan oleh sejumlah PNS menjadi bukti empiris yang sulit untuk disangkal. Ada beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil yaitu; pendidikan dan pelatihan, disiplin kerja, motivasi kerja, dan kemampuan SDM.

Pemerintah, sebagai pengatur negara, adalah entitas besar yang dikelola oleh individu-individu yang merupakan bagian dari struktur tersebut. Individu-individu ini dikenal sebagai Pegawai Negeri, yang terbagi menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Non Sipil. Salah satu penyebab sikap mental aparatur negara yang kurang memadai adalah sistem kepegawaian yang tidak efektif dalam membentuk karakter PNS yang profesional, jujur, berkinerja tinggi, dan memiliki integritas. Selain itu, tingkat pendidikan sebagian besar PNS, ketika dilihat dalam konteks nasional, masih dianggap kurang. Hal ini mempengaruhi kualitas, kompetensi, dan kinerja mereka. Mentalitas dan integritas banyak PNS juga belum memenuhi ekspektasi, sehingga sering mendapat kritik tajam dari masyarakat.

PNS memiliki tanggung jawab untuk melayani negara dan masyarakat. Namun, di berbagai organisasi, termasuk sektor pemerintahan dan swasta, isu kedisiplinan sering menjadi sorotan. Meskipun perusahaan swasta dapat dengan mudah memecat pegawai yang dianggap tidak disiplin, di sektor pemerintah ada regulasi ketat tentang pemberhentian. Ironisnya, aturan yang dirancang untuk melindungi pekerjaan dan memotivasi kesetiaan PNS dapat dimanipulasi oleh beberapa pegawai sebagai celah untuk bertingkah kurang disiplin. Aturan yang seharusnya melindungi dan memotivasi sekarang dapat menjadi alat yang memungkinkan perilaku tidak disiplin.

Dalam rangka memperbaiki kondisi yang ada, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran krusial sebagai pelayan publik. Karena ASN merupakan salah satu elemen kunci dalam menjamin suksesnya pelaksanaan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan demi mencapai target nasional. Langkah perbaikan dapat dimulai dari internal organisasi dengan meninjau ulang dan memperbaiki sistem manajemen kinerja, terutama mengenai kinerja pegawai. Sebab, keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM yang ada. Untuk memaksimalkan kinerja pegawai, penting untuk menyediakan pendidikan dan pelatihan, menanamkan budaya kerja yang disiplin, memberi motivasi, serta meningkatkan kemampuan SDM agar sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang dari tugas utama masing-masing pegawai.

Fenomena yang terjadi menunjukkan perbedaan antara apa yang menjadi harapan yakni kinerja pegawai belum optimal hal ini dapat dilihat pada tingkat capaian kinerja organisasi yang ditentukan oleh kinerja unit/proses, kinerja unit yang ada pada organisasi, yang juga ditentukan oleh

masing-masing pegawai. Meskipun pegawai telah mengikuti beragam pendidikan dan pelatihan, baik bersifat struktural, teknis, fungsional, ataupun melalui sosialisasi, seminar, lokakarya, konseling, dan lain-lain, baik yang diselenggarakan di dalam maupun luar organisasi, kinerja SDM tetap tidak meningkat. Salah satu alasan utamanya adalah kurangnya evaluasi setelah mengikuti diklat serta ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan dengan jabatan yang diberikan. Sebagai contoh, individu dengan latar belakang Ilmu Pemerintahan ditempatkan di bidang Hukum, sementara lulusan Teknik Sipil di Humas dan Protokol, dan lulusan Ilmu Hukum di bidang Organisasi. Hal ini bertentangan dengan prinsip menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat.

Pelayanan Publik berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Dalam konteks negara, tugas pemerintah adalah menyediakan layanan publik bagi warganya. Namun, ada isu yang persisten mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya hubungan antara pemerintah daerah dan rakyat (Mashuri, 2017). Masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan dari aparatur pemerintah. Belum ditemukannya solusi untuk masalah ini membuat masyarakat semakin mendesak agar pelayanan pemerintah lebih efektif. Penilaian terhadap PNS dapat ditelusuri melalui kinerja PNS. Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah suatu indikator yang mengukur sejauh mana seorang PNS mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah. Kinerja PNS di berbagai negara, termasuk di Indonesia, sering kali menjadi topik diskusi, baik di kalangan pemerintah maupun masyarakat. PNS berada di lini terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan, termasuk kecepatan, ketepatan, dan keramahan, menjadi pertimbangan utama. Sehingga jika pelayanan yang diberikan oleh PNS tidak sesuai maka tidak memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap eksistensi PNS.

Dalam ketentuan kepegawaian, evaluasi kinerja diarahkan untuk memahami progres kinerja pegawai dalam konteks jalur karir dan profesionalisme mereka. Evaluasi kinerja ini terkait erat dengan pengembangan pegawai dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial mengenai penguatan kemampuan pegawai yang bersangkutan. Aspek-aspek yang dinilai meliputi elemen-elemen umum seperti loyalitas, capaian kerja, tanggung jawab, kepatuhan, disiplin, integritas, kolaborasi, serta kemampuan memimpin. Ada juga kriteria penilaian spesifik yang ditetapkan berdasarkan peraturan khusus untuk pegawai dalam bidang akademik dan regulasi untuk pegawai non akademik.

Mekanisme evaluasi kinerja pegawai dijalankan dengan menggunakan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), yang dibuat dan disebarluaskan oleh lembaga terkait. Evaluasi bulanan dianggap valid ketika telah diberikan tanda tangan oleh pejabat yang menilai serta pegawai yang sedang dievaluasi sebagai indikasi persetujuan atau ketidaksetujuan. Penilaian integritas pegawai diukur berdasarkan pelaksanaan tugas pegawai non akademik. Peningkatan kinerja karyawan

melalui kepemimpinan, etos kerja, pemberian motivasi, dan kompensasi di sebuah perusahaan menegaskan bahwa hasil riset mengindikasikan etos kerja dan dorongan motivasi mempunyai dampak yang berarti terhadap kinerja karyawan. Keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi unsur krusial bagi sebuah organisasi untuk mengoptimalkan kinerja pegawainya, agar dapat berkontribusi maksimal dalam pencapaian misi organisasi. Dalam konteks meningkatkan efektivitas kerja, kehadiran karyawan menjadi faktor esensial, khususnya saat berkaitan dengan hasil kerja, prestasi, dan integritas karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka pada penulisan ini akan membahas kinerja pegawai negeri sipil. Pembeda dari penulisan ini dengan penulisan lainnya yaitu dalam penulisan ini akan membahas pegawai negeri sipil yang beragama Kristen.

2. METODE PENELITIAN

Pada penulisan ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut (Moleong, 2004) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Dengan metode penelitian kualitatif, maka data-data akan dianalisis dengan kata-kata bukan dengan angka-angka.

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan salah satu metode penelitian yang dalam upaya mendapatkan data dilakukan berdasarkan literatur-literatur yang tersedia (Sugiyono, 2017). Jenis literatur yang dapat digunakan dalam studi kepustakaan adalah buku, jurnal, ataupun artikel ilmiah terkait. Data yang diperoleh dari studi buku perpustakaan kemudian diolah oleh peneliti untuk dapat menemukan hasil penelitian yang tepat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan buku serta artikel ilmiah terkait tentang manajemen bimbingan dan konseling. Data-data yang diperoleh dari buku dan artikel terkait tentang manajemen bimbingan dan konseling dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan analisis agar ditemukan hasil penelitian yang valid.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Keberadaan PNS dalam Pelayanan Masyarakat

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Frinaldi, 2014). Sosok PNS yang mampu memainkan peranan tersebut adalah PNS yang mempunyai kompetensi yang diindikasikan dari sikap disiplin yang tinggi, kinerja yang baik serta sikap dan perilakunya yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada negara, bermoral dan bermental baik, profesional, sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik serta mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

Untuk mencapai kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional yang mencakup mewujudkan masyarakat yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, diperlukan Pegawai Negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara merupakan perubahan pengelolaan manajemen kepegawaian yang bertujuan untuk mencapai tujuan tersebut. Pegawai Negeri Sipil harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijaksanaan manajemen Pegawai Negeri Sipil mencakup penetapan norma, standar, prosedur, formasi, pengangkatan, pengembangan kualitas sumber daya Pegawai Negeri Sipil, pemindahan, gaji, tunjangan, kesejahteraan, pemberhentian, hak, kewajiban, dan kedudukan hukum. Semua upaya ini dilakukan untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan merata (Mubarak & Darmanto, 2015).

Efektivitas kerja sangat penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan terciptanya efektivitas kerja, pegawai akan berusaha untuk mengatasi dan memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakefektifan dalam bekerja akan membuat pegawai mudah menyerah bila mendapatkan kesulitan dalam pelaksanaan tugas sehingga sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Lohida, 2015). Dalam pelaksanaan tugasnya, pegawai perlu diberikan pengawasan oleh pihak pimpinan, karena dengan adanya pengawasan maka akan tercipta suatu kedisiplinan kerja bagi karyawan. Disiplin mempunyai dampak kuat terhadap suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam mengejar tujuan yang direncanakan. Apabila disiplin pegawai semakin tinggi maka tujuan dari organisasi akan tercipta dengan hasil yang optimal. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan keberhasilan pembangunan, sangat diperlukan sumber daya manusia yang memadai, termasuk Pegawai Negeri Sipil. Oleh karena itu, diperlukan pembinaan hubungan kerja di antara sesama pegawai dengan kemampuan kerja dan rasa tanggung jawab. Dengan cara ini, akan memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaan akan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, berdaya guna dan berhasil guna baik bagi masyarakat maupun bagi Pegawai Negeri Sipil tersebut.

Efektivitas kerja juga mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil yang memeluk agama Kristen. Dalam pelayanan publik, etos kerja yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa tugas-tugas pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut senada dengan pandangan ajaran Kristen berdasarkan ajaran nabi Nehemia. Nehemia adalah seorang pemimpin yang baik dan mampu memimpin dengan tegas dan bijaksana. Nehemia bekerja keras dan membangun tembok Yerusalem bersama-sama dengan rakyatnya. Dalam pelayanan publik, kerja

keras dan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian ajaran Nehemia sebagai seorang pemimpin yang tegas dan bijaksana perlu direfleksi kembali pada pegawai negeri sipil. Pegawai negeri sipil yang sejatinya merupakan pihak penting dalam optimalisasi pelayanan masyarakat harus memiliki sifat yang tegas dan bijaksana. Peranan PNS bagi garda terdepan pelayanan masyarakat tidak sepiantasnya memberikan pelayanan yang tidak birokratif. Pelayanan PNS kurang birokratif berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh PNS kurang efektif dan efisien karena terlalu banyak prosedur birokrasi yang harus diikuti. Hal ini dapat menghambat kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik haruslah cepat, tepat, dan ramah. Oleh karena itu, PNS perlu memperbaiki sistem manajemen kinerja, terutama mengenai kinerja pegawai, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Pelayanan PNS tidak informatif berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh PNS kurang memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada masyarakat. Hal ini dapat menghambat kinerja PNS dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik haruslah memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, PNS perlu memperbaiki sistem manajemen kinerja, terutama mengenai kinerja pegawai, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih informatif kepada masyarakat.

Pelayanan penting dari PNS sebagai pelayanan dari pemerintah yaitu memberikan informasi penting bagi masyarakat. Pada dasarnya masyarakat merupakan pihak yang diberi pelayanan atau objek, sementara para PNS merupakan subjek yang memberikan pelayanan. Secara garis besar pengetahuan mengenai pelayanan diketahui secara mendalam oleh PNS selaku subjek dari pelayanan. Posisi masyarakat yang kurang memahami pelayanan harus diimbangi dengan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam hal ini PNS ditekankan untuk memberikan pelayanan yang informatif untuk mempermudah kepentingan masyarakat (Arianty, 2014). Namun fenomena yang terjadi ialah PNS seringkali tidak melayani dengan baik terhadap kepentingan masyarakat dengan salah satunya yaitu memberikan informasi yang sedikit dan tidak mendetail. Umumnya permasalahan pribadi atau unsur perasaan seringkali terlibat dalam pelayanan masyarakat. Hal ini mudah ditemukan artikel di beberapa berita yang menyebutkan pelayanan PNS yang tidak menyenangkan yang diduga ialah karena unsur permasalahan pribadi. Keterlibatan perasaan dalam pelayanan masyarakat mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal.

Pelayanan PNS bagi yang beragama Kristen seyogyanya memberikan pelayanan yang terintegrasi kepada masyarakat. Terintegrasi dalam artian pelayanan PNS bagi pemeluk agama Kristen berpedoman pada undang-undang serta ketentuan yang berlaku tanpa pandang bulu. Lebih lanjut pelayanan yang terintegrasi pada peraturan harus dilakukan dalam kurun waktu yang

berlaku dan dilaksanakan secara konsisten. Penerapan tersebut selaras dengan ajaran yang dapat diambil dari Nehemia yang selalu berkomitmen untuk membangun tembok Yerusalem meskipun menghadapi banyak tantangan, pelayan masyarakat harus memiliki komitmen yang kuat terhadap kebenaran dan keadilan, meskipun mungkin ada tekanan untuk berbuat sebaliknya.

Pelaksanaan pelayanan masyarakat, transparansi sangat penting. Setiap tindakan dan kebijakan harus jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat. Integritas dan kejujuran adalah dua pilar penting dalam pelayanan masyarakat. Menerapkan prinsip-prinsip yang diajarkan oleh Nehemia dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa tindakan yang diambil benar-benar untuk kebaikan bersama. Sebagai PNS, dedikasi dan kerja keras dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab harus menjadi prioritas, melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Pemberian layanan dengan sepenuh hati akan mendorong optimalisasi dalam bekerja sebagai PNS. Citra PNS yang identik dengan pelayanan yang kurang memuaskan lambat laun akan mengalami perubahan apabila pelayanan mulai dilaksanakan dengan sepenuh hati tanpa melibatkan permasalahan pribadi dalam melayani masyarakat.

Dalam kapasitas PNS, terutama bagi PNS yang memiliki posisi kepemimpinan, penting untuk menerapkan gaya kepemimpinan yang melayani, mendengar bawahan, dan bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan. Tidak hanya pemimpin, setiap peran dalam pelayanan masyarakat penting untuk selalu belajar, menyesuaikan diri dengan perubahan, dan mengadopsi inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi pemimpin memiliki peran yang lebih besar dalam mengarahkan jalannya suatu organisasi, termasuk bidang pekerjaan (Handayani et al., 2014). Pemimpin sebagai atasan perlu memberikan koordinasi yang jelas agar para PNS mengetahui dengan baik pekerjaan yang harus diselesaikan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja PNS antara lain pendidikan dan pelatihan, disiplin kerja, motivasi kerja, dan kemampuan SDM. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, penting untuk menyediakan pendidikan dan pelatihan, menanamkan budaya kerja yang disiplin, memberi motivasi, serta meningkatkan kemampuan SDM agar sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang dari tugas utama masing-masing pegawai. Selain itu, evaluasi kinerja juga perlu dilakukan secara teratur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh PNS.

Kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil

Berdasarkan pendapat Sondang P Siagian pada tahun 2014, ada dua kategori disiplin: disiplin preventif dan disiplin korektif. Disiplin preventif berfokus pada upaya mencegah pelanggaran dengan mendorong karyawan untuk mengikuti standar dan aturan yang berlaku. Sebagai contoh, ada aturan yang mengatur mengenai jam kerja dan seragam yang harus dikenakan oleh Pegawai Negeri Sipil di kota Bekasi. Apabila aturan ini dilanggar, maka akan diterapkan

disiplin korektif.

Disiplin korektif diberlakukan ketika ada pegawai yang terbukti melanggar ketentuan atau tidak memenuhi standar yang ditetapkan, dengan sanksi yang diterapkan sesuai dengan berat ringannya pelanggaran (Puspitaningtyas et al., 2021). Di kota Bekasi preventif belum optimal, dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemimpin dan minimnya kesadaran pegawai, misalnya dalam hal mengikuti apel pagi. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan dari pemimpin. Sebaliknya, dalam hal disiplin korektif, ada kejelasan dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang melanggar. Namun, kurangnya disiplin kerja ini berdampak pada belum optimalnya kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai negeri sipil harus menjadi panutan bagi masyarakat agar mereka memiliki kepercayaan pada fungsi PNS. Karyawan pemerintah perlu menunjukkan perilaku positif sebagai contoh, khususnya dalam kedisiplinan. Adanya kepatuhan terhadap aturan di instansi mereka esensial, mengingat mereka dianggap sebagai representasi pemerintah oleh masyarakat. Instansi dengan pegawai yang memiliki etika kerja tinggi akan mendapat pandangan baik dari masyarakat, sedangkan perilaku negatif dari pegawai dapat menurunkan citra instansi (Berlian & Fauza, 2023). Oleh karena itu, PNS harus selalu berperilaku baik, seperti kehadiran yang tepat waktu dan penyelesaian tugas dengan benar. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur negara mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Sosok PNS yang mampu memainkan peranan tersebut adalah PNS yang mempunyai kompetensi yang diindikasikan dari sikap disiplin yang tinggi, kinerja yang baik serta sikap dan perlakunya yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada negara, memiliki moral dan mental yang baik, profesional, serta sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik.

Disiplin kerja merupakan hal yang penting bagi aparatur negara (PNS) karena berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. Namun, sayangnya, kualitas etos kerja dan disiplin kerja PNS secara umum masih rendah. Dalam kata lain, PNS harus memiliki disiplin kerja yang baik karena berkaitan dengan pemberian pelayanan publik, tetapi sayangnya, kualitas etos kerja dan disiplin kerja PNS secara umum masih rendah.

Kemampuan manajemen waktu perlu dimiliki oleh pekerja, termasuk para Pegawai Negeri Sipil karena sebagai Pegawai Negeri Sipil harus datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan (Sutanjar & Saryono, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 127 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi pengambilan keputusan dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara diperlukan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara. Untuk mendukung pelaksanaan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara tersebut, maka pada tahun 2017 dikeluarkanlah produk hukum yang berhubungan dengan Manajemen Aparatur

Sipil Negara yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Untuk meningkatkan pengembangan karier, pemenuhan kebutuhan organisasi dan pengembangan kompetensi Pegawai Negeri Sipil, maka diadakan perubahan aturan hukum mengenai manajemen pegawai negeri sipil dengan dibentuk Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2020 tentang Perubahan Atas PP 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Hilangnya kedisiplinan akan berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan efektivitas tugas pekerjaan. Dengan adanya kedisiplinan diharapkan pekerjaan akan dilakukan seefektif mungkin. Saat kedisiplinan tidak dapat ditegakkan maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien. Sebagai gambaran apabila suatu instansi pemerintah hanya memperhatikan tentang pendidikan, keahlian dan teknologi tanpa memikirkan semangat dan kedisiplinan kerja karyawan, maka pendidikan, keahlian dan teknologi yang tinggi sekalipun tidak akan menghasilkan produk yang maksimal bila yang bersangkutan tidak dapat memanfaatkannya secara teratur dan mempunyai kesungguhan kedisiplinan kerja yang tinggi.

Pelanggaran kedisiplinan di kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) bisa terjadi karena berbagai alasan. Kurangnya pengawasan merupakan faktor utama pelanggaran kedisiplinan. Absensi pegawai tidak dipantau dengan ketat, sehingga ada PNS yang sering datang terlambat atau pulang lebih awal tanpa ada konsekuensi yang jelas. Sanksi perlu ditegakkan dengan jelas dan dipahami dengan benar oleh PNS. Atasan langsung yang tidak tegas dalam menegakkan disiplin akan membuat bawahan merasa tidak perlu mematuhi aturan dan kewajiban.

Keberadaan sanksi akan mengikat PNS untuk bertindak agar tidak mendapatkan sanksi, dalam artian akan melaksanakan tugas dan fungsinya dengan maksimal (Thahier, 2015). Kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya disiplin kerja. Beberapa PNS mungkin tidak memahami betul tentang aturan dan kewajiban yang harus dipatuhi, sehingga mereka cenderung melanggar aturan. Lebih lanjut ketidakdisiplinan didorong karena PNS yang merasa bahwa pekerjaannya hanyalah rutinitas dan tidak mempunyai dampak yang signifikan, sehingga ia kurang memiliki komitmen untuk menjalankan tugas dengan baik. Anggapan terhadap pekerjaan emmengaruhi bagaimana PNS akan melaksanakan pekerjaannya. Benang merah dalam peningkatan kedisiplinan PNS agar mampu memberikan pelayanan yang optimal adalah bahwasannya pada dasarnya PNS harus memahami bahwa disiplin kerja adalah hal yang penting dan harus menjadi bagian dari gaya hidup mereka. Dengan meningkatkan disiplin kerja, PNS dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

4. KESIMPULAN

Efektivitas dan kedisiplinan pelayanan PNS masih menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kedisiplinan PNS antara lain kurangnya pengawasan dan penegakan disiplin oleh atasan langsung, kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya disiplin kerja, adanya kebiasaan buruk yang sulit diubah, dan faktor eksternal seperti tekanan pekerjaan yang berlebihan atau masalah pribadi. Untuk meningkatkan kedisiplinan PNS, beberapa cara yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan pengawasan dan penegakan disiplin oleh atasan langsung, memberikan edukasi dan pelatihan tentang aturan dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh PNS, memberikan sanksi yang tegas dan konsisten terhadap pelanggaran disiplin, meningkatkan kesejahteraan dan kondisi kerja PNS, dan membangun budaya kerja yang lebih disiplin dan profesional di kalangan PNS. Dengan meningkatkan kedisiplinan PNS, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh PNS kepada masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(2), 144–150.
- Aulia, H., M.Y, I., & Delvi.R, N. (2021). Efektivitas Pegawai Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(1), 71–78.
- Berlian, N., & Fauza, B. V. (2023). *Meninjau Tindakan Pemerintah Dalam Menerapkan Asas Tidak Menyalahgunakan Wewenang: Analisa Terhadap Pelanggaran Kedisiplinan Pns*. 9(11), 677–684.
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180–192. <Https://Doi.Org/10.24036/Jh.V13i2.4727>
- Handayani, W. T., Suryono, A., Said, A., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Pegawai Negeri Sipil (Studi Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Probolinggo). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 3(5), 824–828. <Https://Journal.Ipb.Ac.Id/Index.Php/Jurnaltin/Article/View/34744>
- Lohida, L. (2015). Analisis Komparasi Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (Pppk) Dalam Paradigma Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Civil Service*, 9(2), 45–53.
- Mashuri, J. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Dan Implikasinya Terhadap Sikap Pelayanan Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Pemerintah Kabupaten Lombok *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta Stia Mataram*, 3(2), 53–62. <Http://Ejurnalstiamataram.Ac.Id/Index.Php/Tatasejuta/Article/View/73>
- Moleong, L. J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif* (20th Ed.). Pt Remaja Rosdakarya Offset Bandung.
- Mubarak, A., & Darmanto, S. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pns Di Kecamatan Watukumpul Kabupaten Pemalang). *Maksimum*, 5(1), 1–16. <Https://Doi.Org/10.26714/Mki.5.1.2015.1-16>
- Puspitaningtyas, K., Sudrajat, T., & Hartini, S. (2021). Penerapan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Menurut (Studi Di Badan Kepegawaian , Pendidikan , Dan Pelatihan Implementation Civil Servant Discipline According To The Government

- Regulation Number 94 , 2021 (Study At Badan Kepegawaian , Pendidikan , Dan Pelati. *Soedirman Law Review*, 4(2), 63–74.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (Alfabeta).
- Sutanjar, T., & Saryono, O. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Of Management Review*, 3(2), 321–325. <Http://Jurnal.Unigal.Ac.Id/Index.Php/Managementreviewdoi:Http://Dx.Doi.Org/10.25157/Mr.V3i2.2514>
- Thahier, R. (2015). Kendala Dan Solusi Dalam Peningkatan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Barat Problems. *Jurnal Administrasi Negara*, 21(1), 16–21.
- Widiastuti, C. T., Widyaswati, R., & Meiriyanti, R. (2019). Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia Kreatif Dan Inovatif Pada Ukm Batik Semarangan (Studi Di Kampung Batik Semarang). *Jurnal Rijtek*, 13(2), 124–130.
- Wirata, G., Widiani, N. L., & Sulandari, S. (2021). Peran Kepemimpinan Dalam Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bpsdm) Provinsi Bali. *Journal Of Contemporary Public Administration (Jcpa)*, 1(1), 1–6. <Https://Doi.Org/10.22225/Jcpa.1.1.3309.1-6>