

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terbaru

Penelitian ini merupakan penelitian terbaru yang relevan karena belum ada yang menangkat penelitian sebelumnya mengenai “ Penegakan Disiplin Potokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta Koridor 6 (Ragunan-Halimun) di Masa Pandemi ” , maka dari itu penelitian ini sebagai kajian baru dan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada peneliti selanjutnya akan tetapi penulis ingin mengajukan beberapa referensi untuk memperkaya bahan penelitian dengan melakukan perbandingan dengan penelitian yang lain, berikut adalah penelitian yang dijadikan perbandingan oleh penulis.

Penelitian yang lain yaitu Implementasi Kebijakan Normal Baru ( New Normal) di Masa Pandemi COVID - 19 Bagi Penumpang *Commuter Line* Lintas Bekasi milik Yongki Agus Krisdianto (2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengamatan Mengenai proses implementasi dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi rencana tersebut, rencana implementasi kebijakan standar baru selama pandemi COVID-19 berjalan dengan lancar, tetapi penyelidikan menemukan beberapa kekurangan yang memerlukan perhatian. salah satunya masih adanya pelanggan yang tidak menaati peraturan yang diterapkan di lingkungan *Commuter Line*.

Walapun kedua penelitian diatas hampir ada kesamaan, terhadap kebijakan yang diterapkan pada moda transportasi ditengah maraknya pandemi ini akan tetapi realitanya banyak pelanggan di lingkungan Transjakarta maupun *Cummuter*

*Line* yang masih tidak menaati aturan yang sudah berlaku, sehingga keduanya memberikan sanksi berupa teguran kepada pelanggan yang tidak patuh dengan aturan. Maka dari itu, tidak ada penelitian sebelumnya yang serupa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif berdasarkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumen. Metode tersebut juga meliputi teknik sampling intensional dan keabsahan data melalui triangulasi sumber. Lokasi penelitian ini adalah kota Jakarta.

**Tabel 2.1**  
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
Yongki Agus Krisdianto	Implementasi Kebijakan Normal Baru ( New Normal) di Masa Pandemi COVID - 19 Bagi Penumpang <i>Commuter Line</i> Lintas Bekasi	Pelaksanaan Implementasi Kebijakan Normal Baru di Cummtterline lintas Bekasi berjalan dengan lancar , namun hasil penelitian menemukan beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki

perbedaan

penelitian ini membahas tentang kebijakan protokol kesehatan di Transjakarta dan faktor-faktor yang mendukung serta menggambarkan keberhasilan kebijakan disiplin protokol kesehatan di lingkungan Transjakarta pada masa pandemi COVID-19, hampir sama dengan penelitian sebelumnya perbedaannya hanya tempat di moda Transportasi Bus Transjakarta dengan Cummtter Line

## 2.2 Kajian Pustaka

### 2.2.1 Teori Kedisiplinan

#### 1. Pengertian Kedisiplinan

Disiplin adalah sikap/perilaku yang diharapkan semua pendidik terhadap kegiatan belajar di dalam dan di luar kelas. dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Ketika kita berbicara tentang disiplin, kita pasti melihat aturan, organisasi, kerjasama, menghormati prosedur, dll, tetapi apakah Anda tahu apa itu disiplin? Secara etimologis, disiplin berasal dari bahasa Inggris disiplin. Artinya murid atau orang percaya. Menurut Suharsimi Arikunto (1980: 11 ), disiplin adalah penghormatan bagi mereka yang mengikuti aturan dan hukum karena dipandu oleh kesadaran yang ada dalam pikiran tanpa paksaan dari luar. Thomas Gordon (1996: 3), Disiplin adalah perilaku Perilaku menurut aturan dan peraturan, atau perilaku yang diperoleh dari pendidikan berkelanjutan.

## 2. Tujuan Kedisiplinan

Pasti ada tujuan dalam kegiatan yang selalu dilakukan. Begitu pula dengan sikap disiplin seseorang. Orang-orang mengadopsi sikap disiplin. Karena mereka memiliki tujuan untuk mencapainya setelah mengadopsi sikap itu. Tujuannya agar siswa belajar hidup dengan kebiasaan yang baik, positif dan bermanfaat bagi diri sendiri dan lingkungan. Menurut Bistak Sirait (2008:11), tujuan utama dari sikap disiplin adalah membimbing anak untuk mengendalikan diri. Selain itu, kami akan mengizinkan anak-anak untuk melakukan aktivitas mereka dengan cara yang ditentukan, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan pandangan-pandangan di atas, tujuan wewenang adalah membimbing anak untuk mengendalikan diri dan belajar untuk hidup dengan kebiasaan-kebiasaan yang baik dan positif yang bermanfaat bagi dirinya dan bagi anak, maka lingkungan harus mampu beroperasi. Jadi, dalam keadaan tidak ada pengawasan langsung dari luar, selalu bertindak dengan sengaja sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku, seperti etiket tertulis (undang-undang, aturan sekolah, dll) Itu ada di masyarakat.

## 3. Macam-Macam Disiplin

Disiplin menurut Oteng Sutrisno berdasarkan sifatnya dapat dibagi menjadi 2 yaitu:

### a. Disiplin Positif

Disiplin positif adalah sikap dan lingkungan organisasi di mana setiap anggota hanya mengikuti aturan organisasi dan mengikuti perintah untuk memahami, mempercayai, dan mendukungnya. Juga, mereka melakukannya karena mereka benar-benar menginginkan dan tidak takut

akan konsekuensi dari ketidaktaatan mereka. Di lembaga yang telah membentuk disiplin positif, beberapa siswa melakukan kesalahan dengan melanggar aturan. Oleh karena itu, Anda wajib memberikan sanksi. Namun, hukuman ini tidak dimaksudkan untuk menyakiti dan mengikuti prinsip disiplin positif. , Sanksi diberikan untuk koreksi, keringanan. Disiplin tersebut sejalan dengan pengertian pendidikan Teknologi modern memungkinkan anak-anak untuk secara bertahap mengatur dan belajar bertanggung jawab atas tindakan mereka saat melakukan sesuatu. Dengan kata lain, disiplin positif ini memberikan visi bahwa kebebasan memiliki konsekuensi, yaitu kebebasan harus berjalan beriringan dengan tanggung jawab.

#### **b. Disiplin Negatif**

Di sini kita merujuk pada disiplin yang menggunakan disiplin pasif dan hukuman dan ancaman untuk memaksa orang mematuhi perintah dan aturan hukuman. Metode disiplin negatif ini melibatkan penggunaan hukuman untuk melanggar aturan yang ada atau mengintimidasi orang lain atau siswa untuk melakukan kesalahan yang sama. Disiplin negatif ini seringkali merupakan konsep pendidikan lama. Artinya, sumber disiplin adalah otoritas dan kekuasaan guru. Gurulah yang memutuskan dan mengevaluasi perilaku siswa, dan gurulah yang memutuskan apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan siswa. Selain mengikuti kebijaksanaan guru, tidak ada cara lain. Hukuman menjadi ancaman bagi siswa. Bahkan dengan pelatihan ini, hasil yang diinginkan tidak dapat diperoleh. Siswa hanya memiliki 7 jam waktu sekolah, jadi kecuali pendapatan/penghasilan hanya untuk menghindari hukuman, sisanya akan dikembalikan kepada orang tua mereka. Bukan karena keikhlasan.

Mengenai penjelasan teori diatas metode disiplin dalam penyampaian pelayanan publik yaitu faktor yang penting dalam suatu organisasi, dikatakan sebagai suatu faktor yang penting karena disiplin akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Semakin tinggi disiplin pegawai maka semakin tinggi pula prestasi kinerja yang dicapai. Disiplin merupakan cerminan besarnya tanggung jawab seseorang dalam melakukan tugas tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong gairah dan semangat kerja seseorang. Pada umumnya disiplin yang baik adalah pegawai datang kerja tepat waktu. Mereka menghasilkan jumlah kualitas pekerjaan yang memuaskan oleh organisasi (Hasibuan 2000:190)



### 2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan untuk memenuhi atau melampaui harapan. (Tjiptono, 2021). Oleh karena itu, definisi kualitas layanan adalah kebutuhan dan keinginan konsumen, yang dapat dipahami sebagai kepuasan dan perhatian. dengan harapan konsumen Penyediaan pelayanan (Tjiptono, 2007) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang benar-benar diterima/diterima konsumen Persepsi konsumen terhadap Kualitas pelayanan dikatakan sangat tinggi apabila atribut pelayanan pada saat menerima pelayanan melebihi harapan konsumen bahwa pelayanan tersebut dapat ditemukan dengan membandingkannya dengan pelayanan yang sebenarnya diharapkan/dibutuhkan konsumen. Baik dan dianggap berkualitas buruk. Menurut Kotler (2002:83), definisi jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh pihak lain., Biasanya dalam kategori berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha mencakup upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan..
- 2) Kualitas mencakup produk, layanan, personel, proses, dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan adalah kondisi yang terus berubah

Dalam definisi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam hal ini pelayanan adalah jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kapasitas, kebaikan, serta sikap, derajat dan sifat pelayanan yang diberikan untuk memuaskan

pelanggan. diputuskan sebagaimana mestinya. Pelanggan didefinisikan sebagai berikut: Quality of service (QoS) dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen tentang apa yang sebenarnya mereka terima atau terima dengan atribut bisnis dari layanan yang sebenarnya mereka harapkan/inginkan. Menurut Fitsimons dalam sinambela (2006:7) Menjelaskan bahwa ada terdapat lima indikator dalam Pelayanan Publik:

- 1) Tangibles, ditandai dengan Penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya yang lain.
- 2) Reability, yang ditandai dengan Pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 3) Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan baik
- 4) Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan secara kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*Confidence*).
- 5) Empati (*empathy*) berarti memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.



### 2.2.3 Kebijakan Publik

Kebijakan publik menghadirkan hambatan (kekurangan) dan kemungkinan (opportunities) dan ditawarkan oleh individu, kelompok atau pemerintah untuk membantu mereka mengatasinya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Léo Agustino, 2008): 7)

Berikut beberapa kebijakan publik menurut para ahli lainnya :

1. Menurut Carl Frienderich (Soekarno, 2000)<sup>9</sup> Kebijakan : Direkomendasikan oleh individu, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan menghadapi hambatan dan tantangan yang harus mencapai dan mengatasi hambatan tersebut untuk mencapai tujuan mereka atau untuk mencapai maksud dan tujuan tindakan.
2. Hasswel dan Kaplan (Mustofa,2013) *Policy: A project program of goals, value and pactices* Kebijakan : suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek yang terarah.
3. Carl I. Friendrick dalam Nugroho mendefinisikan Kebijakan publik adalah seperangkat tindakan yang disarankan oleh individu, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu, mengingat bahwa ancaman dan peluang yang ada dan kebijakan yang diusulkan yang memanfaatkan potensi untuk mencapai tujuan tertentu, telah memungkinkan untuk mengatasi hambatan.
4. David Easton (1964) dalam Thoha 2000 : 62-63 Dari perspektif kebijakan publik, kebijakan yang bertujuan untuk mengalokasikan nilai-nilai yang beragam kepada pemerintah daerah dan pemerintah daerah, tergantung pada

---

<sup>9</sup>H. Budiman Rusli, Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif , Bandung, Hakim Publishing 2013 Hal, 33.

distribusi nilai yang adil kepada seluruh anggota masyarakat dan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah pusat.

5. Wiliam N Dunn (2003:132) Kebijakan publik adalah pola kompleks dari pilihan kolektif yang saling bergantung, termasuk memutuskan untuk tidak bertindak di luar pemerintah atau lembaga pemerintah.
6. Eko Handoyo, 2012 Kebijakan publik adalah tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan publik umumnya ditentukan oleh pemerintah. Level politik adalah level umum, implementasi, dan teknis. Kebijakan dibuat dengan sengaja karena ingin mencapai tujuan tertentu. Politik memiliki unsur dalam memahami mengapa politik harus ada. Elemen kunci dari kebijakan tersebut adalah:

- a) Tujuan
- b) Masalah
- c) Tuntutan (demand)
- d) Dampak atau outcomes

Untuk lebih mengenal pengertian kebijakan publik ini, menurut beberapa konsep yang termuat dari kebijakan publik yaitu:

1. Tindakan pemerintah telah disetujui. Kebijakan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang memiliki kekuatan hukum, politik dan ekonomi untuk melakukannya.
2. Menanggapi masalah dengan kebutuhan dunia nyata. Kebijakan publik berusaha untuk memecahkan masalah dan persyaratan tertentu dari masyarakat.

## 2.2.4 NEW NORMAL

Pemberlakuan Tatanan Hidup Baru atau Undang-Undang Baru, efektif 1 Juni 2020, diumumkan oleh Presiden RI Joko Widodo. Artinya, semua daerah akan menerapkan undang-undang baru tersebut. Namun, dilihat dari kisah-kisah berapa banyak orang yang mengalami kecemasan berlebihan dan normal, praktik normalitas sendirilah yang menjadi perhatian dan kekhawatiran banyak orang. Artinya separuh dari responden merasa cemas. Diklasifikasikan sebagai sangat cemas 2,5n52,7 dan kecemasan normal. Banyak orang mengeluhkan angka positif di Indonesia yang terus melonjak, menginfeksi lebih dari 20.000 dan lebih dari 100 orang dengan virus corona. Masyarakat menilai kebijakan tersebut kurang memadai dalam menekan jumlah kasus positif dan berdampak pada terus meningkatnya jumlah kasus positif virus corona. Kekhawatiran ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan ketidakpedulian masyarakat terhadap budaya hidup sehat dan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah. Namun, 22,8% responden menyatakan tidak khawatir dengan olahraga ini dan memiliki pola hidup sehat seperti makan makanan bergizi, cukup tidur, berolahraga untuk menjaga kekebalan tubuh. Biarkan virus dilawan dengan kekebalan yang baik dari tubuh kita sendiri. Setelah Anda terbiasa dengan budaya hidup sehat, virus corona tidak menakutkan.<sup>10</sup>

Kekebalan tubuh, juga dikenal sebagai antibodi, dapat dianggap sebagai tentara perang tubuh yang diciptakan oleh tubuh yang sehat dan seimbang. Jika Anda tahu peran kekebalan tubuh, Anda bisa mempelajarinya. Jika Anda mengetahui kekebalan ini, Anda dapat terus menjaga kekebalan tubuh Anda dengan membiasakan budaya hidup sehat tanpa khawatir. Kecemasan meningkatkan hormon kortisol dalam tubuh. Dari segi kesehatan, hormon ini

---

<sup>10</sup><https://ejurnal.teknokrat.ac.id>. Diakses pada tanggal 01 Januari 2021, pukul 14.45 WIB

menurunkan daya tahan tubuh. Berpikir positif ini penting untuk menjaga sistem kekebalan tubuh.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### Tabel Bagan

#### 2.1 Kerangka Pemikiran

