ANALISIS DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BALAI PKB DINAS PERHUBUNGAN OKI

[1]Selma, [2]Irwan Septayuda
[1]Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, deprianiselma@gmail.com
[2]Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, irwan.septayuda@binadarma.ac.id

Abstract *- Discipline is the mental attitude of a person or group of people who always wish to follow or obey all the rules and decisions that have been set either in writing or not in writing. Discipline in carrying out work is very important. Not only does it make our performance better, discipline also makes us more responsible for the tasks we do. This certainly affects the quality of service to the community. However, at the present time the implementation of work discipline, especially for employees is still lacking and there are many violations that are still being committed. The purfose of this research is find out how discipline the employees work in the OKI District Office of Transportation. The research method used in data collection is through observation, interviews, and literacy. The data analysis technique used qualitative and descriptive analysis methods. From the observation, it can be conclouded that in terms of discipline towards working hours, employees can still be seen arriving late and leaving before office hors end. Considering that so far, the leadership has tplerated many violations of working hours regulation, so to further improve employee discipline in addition to appeals, firmer efforts are needed, such as imposing penalties for employees who violate them.*

Keywords: Work Discipline, Performance, Employee.

Abstrak - Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti ataun mematuhi segala aturan dan keputusan yang telah ditetapkan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin dalam melaksanakan pekerjaan sangat penting dilakukan. Tidak hanya menjadikan kinerja lebih baik, disiplin juga membuat kita lebih bertanggung jawab terhadap kualitas layanan terhadap tugas yang kita kerjakan. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap kualitas layanan terhadap masyarakat. Namun, dimasa sekarang ini pelaksanaan disiplin kerja khususnya pada pegawai masih kurang dan banyak sekali pelanggaran yang masih dilakukan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja pegawai di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI. Metode penelitian yang di gunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui pengamatan / observasi, wawancara, dan literasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dan deskriptif. Hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa dalam hal disiplin terhadap ketentuan jam kerja masih terlihat pegawai yang datang terlambat serta pulang sebelum jam kantor berakhir. Mengingat selama ini pelanggaran atas ketentuan jam kerja masih banyak ditolerir oleh pimpinan, maka untuk lebih meningkatkan disiplin pegawai selain upaya himbauan-himbauan, perlu upaya yang lebih tegas seperti pemberian sanksi hukuman kepada para pegawai yang melanggar.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kinerja, Pegawai.

1. Pendahuluan

Kinerja pegawai dapat dilihat dari sikap kerja mereka terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap kerja yang baik dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Disiplin

juga mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Pada umumnya, masalah yang sering terjadi adalah sulitnya organisasi untuk mengembangkan ataupun membangun sikap kerja yang baik dan benar terhadap pegawainya. Banyak pegawai yang tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaan nya, seperti hal nya pegawai yang sering datang terlambat dan malas-malasan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut tidak memiliki sikap disiplin diri dalam melaksanakan pekerjaan didalam suatu organisasi. Sementara itu, disiplin bermanfaat untuk mendidik pegawai agar mematuhi peraturan dan prosedur maupun kebijakan-kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Sanksi-sanksi dan ancaman terhadap karyawan yang kurang disiplin bisa saja diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun hal ini hanya dapat mendisiplinkan karyawan dalam jangka pendek saja, dalam jangka panjang kedisiplinan harus dapat tumbuh dari dalam individu masing-masing bukan tuntunan lembaga semesta. Oleh karena itu, kesadaran dan kesejahteraan pegawai merupakan hal yang penting dari keberhasilan penegakan disiplin. Pada dasarnya pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap kerja yang baik dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan nya, sehingga membuat pegawai merasa ikut memiliki perusahaan dimana dia bekerja atau dengan kata lain kesetiaan terhadap organisasi tersebut.

Pada Keputusan Presiden Nomor 68 tahun 1995 telah ditentukan jam kerja instansi pemerintahan adalah 37 jam 30 menit per minggu, baik untuk lima hari kerja maupun enam hari kerja sesuai yang ditetapkan Kepala Daerah masing-masing. Mengacu pada standar jam kerja yang ditetapkan oleh Presiden tersebut, serta jumlah hari kerja yang berlaku di UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah lima hari kerja setiap hari yang harus dilakukan oleh pegawai secara efektif adalah 7-8 jam. Tetapi pada kenyataan nya ada beberapa pegawai yang masih bersikap tidak mematuhi jam kerja serta peraturan yang telah diterapkan.

Permasalahan diatas juga didukung dengan beberapa data yang diperoleh dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang meliputi data absensi pegawai di UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotoran Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Tabel 1. Data Absensi Pegawai di UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019

Keterangan	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Alfa	23	27	19	20	15
Izin	22	8	6	13	29
Sakit	10	6	13	25	30
Pulang Cepat	41	50	49	34	26
Jumlah Pegawai					125

Sumber :UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir, 2019.

Berdasarkan hasil dari tabel 1. diatas dengan total pegawai sebanyak 125 (seratus dua puluh lima) menunjukan bahwa pegawai yang pulang lebih cepat cukup banyak. Hal ini menggambarkan rendahnya disiplin kerja pegawai. Target kerja yang dibebankan kepada pegawai tidak sinkron dengan waktu yang telah ditentukan sehingga dapat mempengaruhi kualitas layanan dan akan memperbentuk citra UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Disiplin

Disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis [1].

Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan / keputusan yang telah ditetapkan. Disiplin dalam hubungan kerja sangat erat kaitannya dengan motivasi kerja. Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain bekerja dengan menghargai waktu, tenaga dan biaya [2].

Adapun pendapat lain, kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin yang mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat [3].

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada baik tertulis maupun tidak tertulis yang mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

2.2 Disiplin Kerja

Disiplin kerja pada hakekatnya adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dan pembentukan disiplin kerja ini tidak timbul dengan sendirinya [4].

Disiplin Kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan [5].

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan [3].

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan, disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang yang tumbuh dengan sendirinya dalam mentaati semua peraturan perusahaan yang berlaku bagi para pekerjanya untuk melakukan tugas yang telah diberikan.

2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan [6]. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi dapat di simpulkan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspetasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan [7].

Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasaan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1) Ketetapan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran,
2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi,
3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan,

4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk
5) membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk, dan
6) Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya [7].

2.4 Jenis-jenis Disiplin Kerja

Adapun jenis-jenis disiplin kerja, diantaranya sebagai berikut :

1) Disiplin diri, Sikap disiplin dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri,
2) Disiplin Kelompok, Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individu, sehingga selain disiplin diri masih diperlukan diri masih diperlukan disiplin kelompok,
3) Disiplin preventif, adalah disiplin yang ditunjukan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin dengan mentaati dan mengikuti berbagai standar peraturan yang telah ditetapkan,
4) Disiplin Korektif, adalah upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam instansi, dan
5) Disiplin progresif, merupakan pemberian hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang [8],

2.5 Fungsi Disiplin Kerja

Beberapa fungsi disiplin, yaitu sebagai berikut:

1) Menata kehidupan bersama, Disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau masyarakat. Dengan begitu kehidupan yang terjalin antara individu satu dengan lainnya menjadi lebih baik dan lancar.
2) Membangun kepribadian, Disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Lingkungan yang memiliki disiplin tinggi sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib, dan tentram, sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik
3) Melatih Kepribadian, Disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar bisa senantiasa menunjukan kinerja yang baik. Sikap, prilaku dan pola kehidupan yang baik dan disiplin terbentuk melalui satu proses yang panjang,
4) Hukuman, Disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting, karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk mentaati dan mematuhinya. Tanpa adanya ancaman hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah, serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi berkurang, dan
5) Menciptakan lingkungan kondutif, Fungsi disiplin adalah membentuk, sikap, perilaku, dan tata kehidupan berdisiplin di dalam lingkungan kerja, sehingga terciptanya suasana tertib dan teratur dalam pelaksanaan pekerjaan [8].

2.6 Aspek-aspek disiplin kerja

Aspek-aspek yang terdapat dalam disiplin kerja berdasarkan dari definisi disiplin kerja, sebagai berikut :

1) Aspek pemahaman terhadap peraturan yang telah berlaku, Sebelum mematuhi suatu peraturan perlu diketahui apakah karyawan sudah mengetahui atau memahami standar atau peraturan dengan jelas. Seorang karyawan menunjukkan kedisiplinan yang baik bila perilakunya menunjukkan usaha-usaha untuk memahami secara jelas suatu peraturan, berarti karyawan secara proaktif berusaha mendapatkan informasi tentang peraturan sehingga karyawan akan rajin mengikuti *briefing*, membaca pengumuman atau menanyakan ketidak jelasan suatu peraturan.
2) Aspek kepatuhan dan ketaatan terhadap aturan standar Karyawan mempunyai disiplin tinggi jika tidak memiliki catatan pelanggaran selama kerjanya, mentaati semua peraturan tanpa ada paksaan.

3) Aspek pemberian hukuman jika terjadi pelanggaran Disiplin sering dikonotasikan sebagai hukuman namun tidak semua ketentuan disiplin berbentuk hukuman. Hukuman hanya diberikan ketika seseorang karyawan melakukan pelanggaran. Pemberian hukuman juga dilakukan sesusai jenis dan tingkat pelanggaran yang dilakukan [9].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data bersifat teoritis, Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut, (1) Pengamatan (*Observation*) merupakan Pengamatan secara langsung. Pengamatan dilakukan dengan mengamati Disiplin kerja pegawai di kantor Dinas Perhubungan Kayu Agung. (2) Wawancara, Penulis melakukan diskusi dan wawancara langsung dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian kantor Dinas Perhubungan Kayu Agung. (3) Studi Kepustakaan (*Literature*), Metode yang dilakukan dengan cara mencari bahwa yang mendukung dalam pendefisian permasalahan melalui buku-buku, *browsing* internet, serta dokumen yang terkait erat dengan permasalahan tersebut.

3.2 Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan:

1) Analisis kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriftif berupa kata- kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.
2) Mendeskriptifkan kegiatan operasional usaha yang ada terutama terkait tentang prsoses penjualan dan pengaturan persediaaan yang biasa terjadi atau dilakukan dikoperasi tersebut, menganalisis dan merancang sistem yang cocok untuk diterapkan dan memberikan rekomendasi tentang sistem informasi akuntansi pada koperasi terutama yang terkait dengan penjualan dan persediaan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Disiplin Kerja Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai adalah sebagai berikut:

1) Tujuan dan Kemampuan

Dapat dilihat dari tujuan dan kemampuan pegawai di kantor Dinas Perhubungan Kab OKI yang sudah memiliki kompetensi yang baik seperti adanya tempat parkir motor dan mobil di pasar Shoping Centre Kayu Agung karena memang sudah ada pos Dinas Perhubungan yang bisa mengawasi agar parkir kendaraan tetap teratur dan menjadi lebih aman, meskipun masih ada beberapa masyarakat yang tidak mau meletakkan kendaraannya di tempat parkir dengan alasan keperluannya yang hanya sebentar.

2) Kepemimpinan

Dapat diilhat dari kepemimpinannya kepala kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI memberikan contoh yang baik kepada bawahannya seperti datang lebih awal sebelum jam 08.00 sudah hadir di kantor dan melaksanakan apel pagi, pulang sesuai aturan jam kerja pukul 16.00. Bersikap adil dalam memberikan tugas dan tidak pilih kasih dalam memberi peringatan jika ada salah satu pegawai yang melakukan kesalahan, agar terciptanya lingkungan kerja yang kondusif.

3) Kompensasi

Dapat di lihat dari kompensasi nya pegawai Dinas Perhubungan diberikan dengan menyelesaikan tugasnya dengan baik, seperti contoh individu atau kelompok yang bekerja dibagian Dal Ops (Pengendalian Operasional) yang telah membantu mentertibkan lalu lintas angkutan jalan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, misalnya pada pagi hari pam lalu lintas bekerja sama dengan anggota polri untuk menertibkan jalan disetiap jalan yang sering terjadi macetnya kendaraan namun tidak hanya pam lalu lintas saja, ada juga pam acara

misalnya membantu menertibkan acara 17 Agustus, begitu juga dengan pam pengawalan yang diperlukan pada saat mengawal bupati untuk melantik terpilihnya kepala desa yang baru tepilih.

4) Sanksi Hukum

Dapat dilihat dari sanksi hukumnya Dinas Perhubungan ini kurang baik, karena dapat dilihat dari kesalahan yang dilakukan beberapa pegawai yang ada dikantor Dinas Perhubungan, masih ada pegawai yang datang terlambat dengan berbagai alasan yang terkadang tidak diberi sanksi oleh kepala atau atasan di kantor Dinas Perhubungan tersebut, pulang lebih awal dari waktu yang telah ditetapkan, pergi meninggalkan kantor tanpa izin kepala Dinas Perhubungan, memperlama jam ishoma (istirahat, sholat dan makan siang) dan lain sebagainya.

5) Pengawasan

Dilihat dari pengawasan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI sudah sangat baik dimana sebuah proses untuk memastikan bahwa semua aktivitas yang direncanakan telah terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja di atas dapat simpulkan bahwa:

1. Dilihat dari tujuan dan kemampuan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI baik, seperti adanya tempat parkir motor dan mobil di pasar Shoping Centre Kayu Agung karena memang sudah ada pos Dinas Perhubungan yang bisa mengawasi agar parkir kendaraan tetap teratur dan menjadi lebih aman, meskipun masih ada beberapa masyarakat yang tidak mau meletakkan kendaraannya di tempat parkir dengan alasan keperluannya yang hanya sebentar.
2. Dilihat dari kepemimpinanya di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI baik, kepada bawahannya seperti datang lebih awal sebelum jam 08.00 sudah hadir di kantor dan melaksanakan apel pagi, pulang sesuai aturan jam kerja pukul 16.00
3. Dilihat dari kompensasi di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI baik, seperti contoh individu atau kelompok yang bekerja dibagian Dal Ops (Pengendalian Operasional) yang telah membantu mentertibkan lalu lintas angkutan jalan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, misalnya pada pagi hari pam lalu lintas bekerja sama dengan anggota polri untuk menertibkan jalan disetiap jalan yang sering terjadi macetnya kendaraan.
4. Dilihat dari sanksi hukum di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI kurang baik, karena dapat dilihat dari kesalahan yang dilakukan beberapa pegawai yang ada dikantor Dinas Perhubungan, masih ada pegawai yang datang terlambat dengan berbagai alasan yang terkadang tidak diberi sanksi oleh kepala atau atasan di kantor Dinas Perhubungan tersebut, pulang lebih awal dari waktu yang telah ditetapkan, pergi meninggalkan kantor tanpa izin kepala Dinas Perhubungan
5. Dilihat dari pengawasan di kantor Dinas Perhubungan baik, dimana sebuah proses untuk memastikan bahwa semua aktivitas yang direncanakan telah terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Pengawasan juga tidak hanya sekedar mengawasi saja melainkan memberikan peringatan jika seseorang individu melakukan kesalahan. Pengawasan yang ditetapkan di Dinas Perhubungan, di awasi oleh kepala Dinas Perhubungan sudah berjalan sangat baik

Referensi

[1] Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

[2] Sinungan, Muchdarsyah. 2014. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
[3] Hasibuan, Malayu S.P. 2016, *Manajemen Sumber Daya ManusiaEdisi Revisi* Jakarta: Bumi Aksara.
[4] Harlie, M. 2010. *Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintahan Kabupaten Kabalong Kalimantan Selatan.* Jurnal Manajemen dan Akutansi. Vol. 11. No. 2, Oktober 2010. 117-124.
[5] Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Manusia Untuk Perusahaan dan Teori dan Praktik*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
[6] Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa.* Edisi 1.PT Indeks, Jakarta.
[7] Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Statisfaction*. Edisi 3. Andi Offset: Yogyakarta.
[8] Hartatik, Puji Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
[9] Alex, Nitiseminto. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka Setia, Bandung.