

## Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Pelatihan dan Kualitas Pelayanan Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Muhammad Handito Perwira Negara

Hesty Prima Rini

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur

perwira27.handito@gmail.com, hestyprimarini.mnj@upnjatim.ac.id

### ABSTRACT

*This research aims to identify and analyze the influence of work discipline and training on the service quality of outsourcing employees at the Department of Transportation in Surabaya. This study is associative and employs a quantitative approach. The sample size of this research is 65 employees, using a saturated sampling technique. Data collection was conducted through interviews and questionnaires. The analytical tool used is the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25. The results of this study are: 1) training has a positive and significant effect on the service quality of outsourcing employees at the Department of Transportation in Surabaya, and 2) work discipline has a positive and significant effect on the service quality of outsourcing employees at the Department of Transportation in Surabaya.*

**Keywords:** Training; Work Discipline; Service Quality

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Penelitian ini termasuk dalam jenis asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 65 karyawan dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan metode kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah Statistical Package for the Social Sciences versi 25. Hasil penelitian ini adalah 1) pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2) disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

**Kata kunci:** Pelatihan; Disiplin Kerja; Kualitas Pelayanan

### PENDAHULUAN

Di era modern yang menuntut akuntabilitas dan transparansi, kualitas pelayanan pegawai di instansi pemerintah menjadi perhatian utama. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan, dan menciptakan citra positif bagi instansi pemerintah, sehingga memperkuat legitimasi dan otoritas pemerintah (Usman et al., 2022; Jamaludin et al., 2022).

Menurut Jamaludin et al. (2022), kualitas pelayanan di instansi pemerintah sering kurang memuaskan karena kurangnya kompetensi dan pelatihan pegawai.

Pradana et al. (2022) menekankan bahwa pelatihan dan disiplin kerja adalah faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pegawai berdampak langsung pada kinerja dan produktivitas instansi pemerintah, di mana pelayanan yang prima meningkatkan efisiensi, efektivitas kerja, dan mengurangi kesalahan serta konflik dengan masyarakat (Ihsani & Rini, 2023). Meskipun kepuasan masyarakat mencapai 86% pada tahun 2023, Kepala Bidang Lalu Lintas, Dinas Perhubungan Kota Surabaya menargetkan 90% kepuasan dengan mengikuti pelatihan dari BKPSDM, swasta, dan Kementerian Perhubungan pada periode 2023-2024. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berusia antara 20-29 tahun, dengan 66,2% di antaranya berjenis kelamin laki-laki. Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK dan telah bekerja selama 3-5 tahun. Analisis data menunjukkan bahwa seluruh item variabel penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang memadai, dengan distribusi data yang normal serta bebas dari gejala-gejala statistik yang tidak diinginkan seperti heterokedasitas, autokorelasi, dan multikolinearitas. Pengujian hipotesis melalui regresi linear berganda mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan pegawai, di mana 78,9% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel tersebut.

Penelitian ini didukung oleh data terkait pelatihan pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk tahun 2023-2024, yang meliputi pelatihan seperti Bendahara Barang dan Jasa Internal, Penguji Aset Kendaraan Bermotor, serta *Safety Riding Skills*, yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kota Surabaya dan instansi lainnya. Selain itu, data absensi pegawai *outsourcing* menunjukkan adanya variasi jumlah ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai dari bulan Januari hingga Desember 2023, dengan total ketidakhadiran sebanyak 140 kasus.

Untuk mencapai indeks kepuasan layanan 90%, pelatihan dan disiplin kerja pegawai *outsourcing* sangat diperlukan. Saat ini, kepuasan layanan Dishub Surabaya mencapai 86%, namun masih perlu perbaikan dalam aspek respons, informasi, prosedur, dan partisipasi masyarakat. Pelatihan dan disiplin kerja menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meminimalkan kesalahan dan meningkatkan konsistensi. Melalui pelatihan, pegawai dapat mempelajari keterampilan komunikasi yang lebih baik, termasuk kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan, serta memberikan tanggapan yang efektif (Pratiwi & Rini, 2023). Selain itu, rendahnya disiplin kerja juga dapat menciptakan suasana kerja yang tidak teratur dan kurang profesional, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap institusi atau organisasi tempat pegawai tersebut bekerja (Hardyansyah & Kustini, 2023) dan rendahnya disiplin kerja dapat menurunkan kualitas dan persepsi profesionalisme. Disiplin kerja pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Surabaya bervariasi sepanjang tahun, dengan fluktuasi signifikan dalam absensi dan keterlambatan, menandakan perlunya perhatian lebih pada konsistensi disiplin kerja.

Data absensi pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bagian Umum dan Kepegawaian dapat dilihat pada tabel berikut.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu, seperti yang ditunjukkan oleh Basir (2016), adalah bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan 27 responden menggunakan SEM dan Lisrel, sedangkan penelitian ini melibatkan 65 responden menggunakan SPSS versi 25. Selain itu, Nurjannah & Syamsir (2022) menemukan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik, namun penelitian lebih lanjut masih diperlukan untuk mendapatkan detail yang lebih lengkap. Dalam penelitian ini, dilakukan analisis dan deskripsi mengenai pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dengan harapan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai *outsourcing* di instansi tersebut.

## TINJAUAN LITERATUR

### Disiplin Kerja (X1)

Menurut Pradana et al. (2022), disiplin kerja pegawai menciptakan lingkungan kerja efisien dan produktif dengan ketepatan waktu, penyelesaian tugas sesuai target, dan perilaku sesuai norma. Disiplin kerja mencerminkan kemampuan pegawai mengatur diri, bekerja fokus, dan bertanggung jawab (Jamaludin et al., 2022). Disiplin ini juga menjaga keharmonisan tim dan mencegah konflik (Nurjannah & Syamsir, 2022), serta meningkatkan citra dan reputasi organisasi, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel disiplin kerja, yakni:

1. Kehadiran  
Meliputi absensi dan keterlambatan; kehadiran baik menandakan disiplin tinggi, sementara absensi tinggi atau keterlambatan menunjukkan kurangnya disiplin.
2. Ketaatan terhadap aturan dan prosedur  
Mengukur kepatuhan pegawai terhadap aturan organisasi seperti kebijakan absensi dan prosedur keselamatan.
3. Keterlibatan dan tanggung jawab  
Menilai seberapa terlibat pegawai dalam pekerjaan, tanggung jawab atas tugas, dan penyelesaian tugas tepat waktu.
4. Kerja Sama tim  
Menilai kemampuan pegawai dalam bekerja sama dengan tim dan menghormati rekan serta otoritas.

### Pelatihan (X2)

Menurut Lodjo (2019), pelatihan pegawai meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kinerja karyawan, serta menjadi investasi strategis bagi

perusahaan. Pelatihan mencakup pengembangan keterampilan teknis dan manajerial, memotivasi, dan mempertahankan karyawan (Saprudin, 2018). Pelatihan juga mendukung budaya inovatif, mendorong kreativitas dan kerja sama (Resnadita, 2020), serta mempersiapkan karyawan menghadapi tantangan seperti teknologi baru atau perubahan kebijakan. Pelatihan pegawai penting untuk keberhasilan jangka panjang perusahaan dan menjaga daya saing di pasar. Adapun indikator-indikator yang dikemukakan oleh Basir (2016) :

1. Peningkatan Pengetahuan  
Mengukur peningkatan pemahaman karyawan terhadap materi pelatihan melalui tes atau kuesioner sebelum dan setelah pelatihan.
2. Peningkatan Keterampilan  
Menilai perubahan keterampilan karyawan, seperti kemampuan melakukan tugas baru atau menggunakan teknologi baru setelah pelatihan.
3. Perubahan Sikap  
Mengukur perubahan sikap karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi sebelum dan setelah pelatihan.
4. Peningkatan Kinerja  
Menilai peningkatan kinerja karyawan melalui evaluasi kinerja atau KPI setelah pelatihan.

## **Kualitas Pelayanan (Y)**

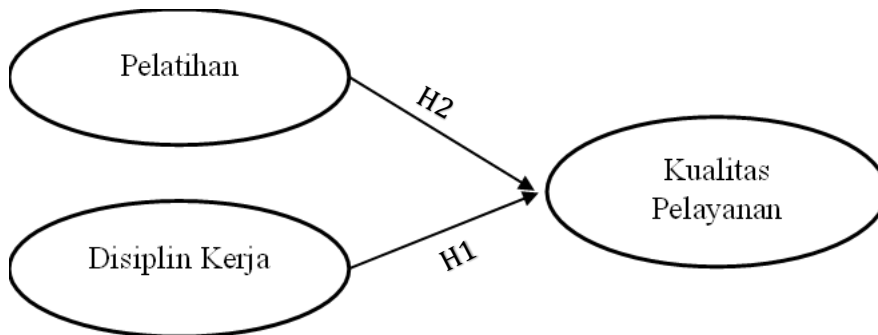
Menurut Mulyadi (2016), kualitas pelayanan publik harus responsif, efisien, dan efektif, sementara KPK (2016) menambahkan bahwa pelayanan harus adil, transparan, dan akuntabel. Ahmad (2018) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif. Instansi pemerintah perlu meningkatkan standar pelayanan melalui inovasi, pelatihan, dan evaluasi berkala, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini, yakni :

1. *Responsiveness*  
Mengukur kecepatan dan efektivitas pegawai dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan masyarakat, termasuk waktu tunggu, respons panggilan telepon, dan tanggapan email atau media sosial.
2. Profesionalisme  
Menilai perilaku pegawai dalam melayani masyarakat, termasuk kesopanan, keramahan, kesabaran, dan kemampuan menyelesaikan masalah tanpa prasangka, melalui survei kepuasan atau pengamatan langsung.
3. Kualitas Informasi  
Mengukur keakuratan, kejelasan, dan kebermanfaatan informasi yang diberikan pegawai, dinilai melalui tes pengetahuan masyarakat atau survei kepuasan.
4. Penyelesaian Masalah

Menilai kemampuan pegawai menangani masalah atau keluhan dengan cepat dan efektif, diukur melalui waktu penyelesaian, kepuasan masyarakat, dan jumlah keluhan yang diselesaikan.

## Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan model hubungan variabelnya dalam struktur paradigma penelitian sebagai berikut:



## Hipotesis

Berdasarkan penjelasan gambar kerangka pemikiran, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

H2 : Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh pegawai *outsourcing* Dinas Perhubungan Kota Surabaya bidang umum dan kepegawaian, berjumlah 65 orang, di mana teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, sehingga semua pegawai tersebut menjadi sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert, wawancara, serta menggunakan data primer dan sekunder seperti studi kepustakaan, literatur, dan jurnal penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei tahun 2024, dengan definisi operasional digunakan untuk mengukur variabel independen yang meliputi pelatihan—diukur melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan retensi karyawan—dan disiplin kerja yang diukur melalui kehadiran, ketaatan, tanggung jawab, dan kerja sama tim, sementara variabel dependen adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui responsivitas, profesionalisme, kualitas informasi, dan penyelesaian masalah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Disiplin Kerja terhadap

Penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pegawai *outsourcing* di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Disiplin kerja, seperti kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap aturan, dan tanggung jawab, berkontribusi pada konsistensi dan keandalan layanan (Jufrizen, 2021). Pegawai yang disiplin mampu mengelola waktu dan sumber daya dengan efisien, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan ketepatan layanan (Pradana et al., 2022), serta lebih responsif dan proaktif dalam menyelesaikan masalah pelanggan (Arsindi et al., 2022). Disiplin juga mendorong keterlibatan tim dan kerja sama yang baik, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan meningkatkan reputasi organisasi sebagai penyedia layanan yang andal dan responsif (Rahmadani et al., 2023; Pradana et al., 2022).

### Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelatihan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan pegawai *outsourcing* di Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, sikap, dan motivasi kerja mereka. Pegawai yang mengikuti pelatihan lebih mahir dalam mengoperasikan program layanan dan mengelola tugas-tugas secara efektif. Temuan ini konsisten dengan penelitian Lodjo (2019), Saprudin (2018), dan Resnadita (2020), yang menyatakan bahwa pelatihan dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan efisiensi, serta Basir (2016), yang menyoroti pentingnya pelatihan dalam mengubah sikap dan meningkatkan keterampilan interpersonal serta komunikasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa pelatihan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai *outsourcing* dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, motivasi kerja, sikap positif, dan keterampilan interpersonal yang penting untuk pelayanan publik yang berkualitas, sementara disiplin kerja meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendorong kehadiran tepat waktu, kepatuhan aturan, tanggung jawab, kerja sama tim, dan menciptakan lingkungan kerja produktif, yang menghasilkan pelayanan yang lebih konsisten dan dapat diandalkan.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, saran penelitian ini adalah bahwa Dinas Perhubungan perlu menerapkan program pelatihan berkelanjutan yang meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal, mengubah sikap, serta memotivasi pegawai *outsourcing*, dengan fokus pada retensi karyawan

dan kerja sama untuk pelatihan terkini guna meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, perlu memperkuat budaya disiplin kerja dengan meningkatkan pengawasan, memperkuat sistem penghargaan dan sanksi, serta mendorong partisipasi aktif dalam tim untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan efisien. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan variabel lain seperti motivasi kerja untuk memperoleh informasi lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai *outsourcing* pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsindi, A., Kamidin, M., Rahman, Z., Mahmud, A., & Suriyanti, S. (2022). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Center of Economic Students Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.56750/csej.v5i1.79>
- Asep Jamaludin, Nandang, & Asep Darajatul Romli. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Buana Ilmu*, 7(1). <https://doi.org/10.36805/Bi.V7i1.3381>
- Badu Ahmad. (2018). *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. In Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1). <https://doi.org/10.24905/Jip.V1i1.435>
- Fernando Stefanus Lodjo. (2019). Pengaruh Pelatihan, Pemberdayaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja. *Emba*, 1(3).
- Hardyansyah, M. I., & Kustini, K. (2023). Keterlibatan Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 129. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.3007>
- Ihsani, I. M., & Rini, H. P. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kebonrojo Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 75. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.2786>
- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Kaswan. (2016). *Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja Sdm*. Bandung: Alfabeta, 2011. Bandung: Alfabeta.

- Kpk. (2016). Good Governance Dan Pelayanan Publik. In Modul Materi Good Governance Dan Pelayanan Publik.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. In Study Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.
- Nurjannah, L., & Syamsir. (2022). Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(1).  
<https://doi.org/10.46730/Japs.V3i1.49>
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2).
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2).  
<https://doi.org/10.36418/Syntax-Literate.V7i2.6196>
- Pratiwi, L. D., & Rini, H. P. (2023). The Influence of Self Efficacy, Competence, and Training on Work Readiness (Study on MSIB Management Study Program UPN "Veteran" East Java Students). *International Journal of Economics*, 2(2), 2961–712. <https://doi.org/10.55299/ijec.v2i2.535>
- Rahmadani, & Suwoko. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pt. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. *Jurnal Borneo Student Research*, 2(3).
- Rahmadani, Labbase, I., Nasir, M., & Kamidin, M. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Center of Economic Students Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.56750/csej.v6i2.577>
- Resnadita, N. (2020). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kerja Tim, Dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3).  
<https://doi.org/10.26740/Jim.V8n3.P813-817>
- Saprudin, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research*, 2(1).
- Usman, U., Idris, M., & Gusti, D. H. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi, Dan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Maros. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 11(3).  
<https://doi.org/10.37476/Jbk.V11i3.3102>