

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam mengatur perilaku dan cara bekerja anggota didalam sebuah organisasi. Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya ketidakdisiplinan pegawai sebagai seperti ketidakpatuhan terhadap aturan dan ketentuan: Terdapat masalah dalam hal ketidakpatuhan pegawai terhadap aturan dan ketentuan yang berlaku di BKPP Kota Jayapura. Beberapa pegawai mungkin melanggar peraturan terkait absensi, tata tertib kantor, atau pelaksanaan tugas dengan tidak tepat waktu atau dengan kualitas yang kurang memadai. Ketidakpatuhan terhadap aturan ini dapat berdampak negatif pada efisiensi dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kurangnya pemahaman akan peraturan: Sebagian pegawai mungkin tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang peraturan dan prosedur yang harus diikuti di BKPP Kota Jayapura. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan pelatihan yang efektif mengenai aturan-aturan tersebut. Akibatnya, pegawai mungkin tidak menyadari pentingnya mematuhi peraturan atau mungkin membuat kesalahan karena ketidaktahuan. Kurangnya pengawasan dan penegakan disiplin: Pengawasan dan penegakan disiplin yang kurang efektif juga dapat menjadi latar belakang masalah dalam hal disiplin pegawai di BKPP Kota Jayapura. Jika tidak ada pengawasan yang memadai dan tindakan yang konsisten terhadap pelanggaran disiplin, pegawai mungkin merasa tidak perlu mematuhi aturan atau tidak takut akan konsekuensi yang

mungkin timbul. Ketidakjelasan peran dan tanggung jawab: Jika pegawai tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang peran dan tanggung jawab mereka, mereka mungkin menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugas dengan disiplin yang diperlukan. Ketidakjelasan ini dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan atau kurangnya panduan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab.

Kurangnya kompetensi dan keterampilan: Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai di BKPP Kota Jayapura adalah kurangnya kompetensi dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Jika pegawai tidak memiliki pengetahuan, keterampilan, atau pemahaman yang memadai dalam bidangnya, mereka mungkin mengalami kesulitan dalam memberikan hasil kerja yang berkualitas.

Kurangnya motivasi dan semangat kerja: Ketika pegawai kehilangan motivasi atau semangat kerja, kualitas kerja mereka dapat menurun. Faktor-faktor seperti kurangnya penghargaan atau pengakuan, kurangnya tantangan dalam pekerjaan, atau ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja dapat mengurangi motivasi pegawai untuk memberikan hasil kerja yang terbaik. Kurangnya sumber daya yang memadai: Kualitas kerja dapat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk fasilitas, peralatan, dan dukungan teknologi. Jika pegawai tidak memiliki akses atau terbatasnya sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka, hal ini dapat membatasi kemampuan mereka untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Kurangnya pengawasan dan umpan balik yang efektif:

Pengawasan yang tidak efektif dan kurangnya umpan balik yang konstruktif juga dapat berdampak negatif pada kualitas kerja pegawai. Jika tidak ada pengawasan yang memadai dan umpan balik yang jelas mengenai kinerja mereka, pegawai mungkin tidak menyadari kelemahan mereka atau kesalahan yang perlu diperbaiki. Kurangnya pelatihan dan pengembangan: Jika BKPP Kota Jayapura tidak memberikan pelatihan dan kesempatan pengembangan yang memadai bagi pegawai, kualitas kerja mereka mungkin terhambat. Pelatihan yang tepat dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka, sehingga meningkatkan kualitas kerja secara keseluruhan.

Diera globalisasi seperti saat ini dapat melihat bahawa banyak sekali persaingan antar pegawai dan juga menimbulkan perasingn yang ketat antar perusahaan-perusahaan atau roganisasi untuk mencapai tujuannya, yang telah ditetah ditetapkan. Oleh sebab itu maka kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan oleh setiap perusahaan-perusahaan maupun oleh setiap organisasi. Pelayanan publik menurut Sinambela ddk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah oleh sejumlahn manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik. Joe & Mclean (2006) mengatakan pada era sekarang ini suatu organisasi berlomba-lomba dalam menarik, mengembangkan dan mempertahankan orang- orang yang mempunyai potensi untuk menjadi pilihan dalam menghasilkankeunggulan

komperatif. Pentingnya kedisiplinan pegawai sangat berpengaruh pada pencapaian sebuah organisasi. Sumber daya manusia juga memiliki kontribusi besar dalam menentukan masa depan organisasi, dengan dimilikinya sumber daya manusia yang baik atau bagus maka tujuan organisasi akan mudah untuk dicapai. Dalam memberikan pelayanan publik yang baik, maka dibutuhkan pula kinerja atau kedisiplinan pegawai yang baik pula, agar dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Maka dari itu untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan pelatihan, pembinaan, pembentukan dan lainnya, agar ketrampilan, kualitas kerja dan disiplin kerja dari pegawai dalam perusahaan-perusahaan atau organisasi dapat terbentuk atau tercipta. Jika hal ini sudah terjadi maka pencapaian tujuan sebuah organisasi akan sangat mudah dan pelayanan publik yang baik akan dirasakan atau didapatkan oleh warga masyarakat tetapi juga masyarakat juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Oleh karena itu, maka kedisiplinan pegawai, rasa tanggungjawab, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab harus dilakukan oleh semua pegawai yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Kota Jayapura.

B. Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Perumusan Masalah

- a. Bagaimana disiplin pegawai di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura?
- b. Bagaimana Kualitas Kerja di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura?

- c. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat disiplin kerja Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura??

2. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah sebagai berikut :

- a. Mencari tahu rendahnya produktivitas kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura
- b. Hanya untuk melihat bagaimana Kualitas Kerja Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura
- c. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi disiplin kerja apratur di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui disiplin kerja pegawai pegawai di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura.
- b. Untuk mengetahui Kualitas Kerja di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura.
- c. Untuk melihat apa saja faktor pendukung dan penghambat disiplin kerja aparatur atau pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Dengan penelitian ini diharapkan disiplin dari aparaturnya atau pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebaik mungkin.
- b. Untuk mengetahui Kualitas Kerja di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura.
- c. untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat di kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Jayapura.

D. Tinjauan Pustaka

a Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin

Kata disiplin itu sendiri berasal dari bahasa Latin disiplin yang berarti latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat . Hal ini menekankan pada bantuan kepada pegawai untuk mengembangkan sikap yang layak terhadap pekerjaannya dan merupakan cara pengawasan dalam membuat peranannya dalam hubungannya dengan disiplin.

Menurut Singodimedjo (dalam Suparyanto dan Rosad, 2015) mengatakan bahwa: Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik mempercepat tujuan

perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

Disiplin merupakan bentuk ketaatan atau kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Menurut Hasibuan (2003) mengemukakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Ketaatan ini dapat diwujudkan dalam bentuk sikap, tingkah laku, maupun perbuatan yang sesuai dengan peraturan tersebut.

Kedisiplinan sebagaimana yang dikemukakan oleh Nitisemito (2002) adalah sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan yang tertulis maupun tidak. Kedisiplinan di dalam prakteknya mengandung pengertian dua unsur yaitu:

- a. Unsur positif, yaitu sikap di dalam menjalankan tugas oknum bersangkutan ikhlas menerima tugas tersebut dan ikut bertanggung jawab atas penyelesaian dan sukses tugas tersebut.
- b. Unsur negatif, yaitu disiplin yang mati atau tidak berjiwa, disiplin yang dipunyai oleh orang yang tidak jujur jiwanya. Bilamana suatu tugas dijalankan oleh orang seperti ini, sukar dapat berkembang dan pertanggungjawabannya tidak akan baik.

Pendapat lain mengenai disiplin kerja menurut Heidjrachman dan Husnan, (2002) mengungkapkan “Disiplin adalah setiap

perorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah” dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada perintah dan “Disiplin adalah tindakan manajemen untuk memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan yang mengarah pada upaya membenarkan dan melibatkan pengetahuan- pengetahuan sikap dan perilaku pegawai sehingga ada kemauan pada diri pegawai untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik”

Kedisiplinan dengan demikian adalah suatu sikap ketaatan pada aturan. Sifat ini sudah merupakan dasar dari disiplin tanpa memperhatikan baik atau buruknya aturan tersebut. Disiplin tidak ada kaitannya dengan nilai yang akan dicapai oleh suatu aturan. Seorang pegawai harus mengetahui benar suatu aturan dimana ia terlibat didalamnya agar dalam melaksanakan aturan tersebut dengan sifat disiplin sadar dengan apa yang dilakukannya.

Dari pengertian disiplin kerja ditemukan yang telah yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja ialah oleh sesuatu keharusan karyawan dalam mematuhi peraturan dan norma-norma yang berlaku dengan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi untuk mencapai tujuan.

2. Jenis-Jenis Disiplin

Menurut Mangkunegara (2013:80), ada beberapa tipe kegiatan kedisiplinan, yaitu sebagai berikut :

a. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi aturan yang berlaku di perusahaan.

b. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan menggerakkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja.

Menurut Hasibuan (2015:77) pada dasarnya ada faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, diantaranya :

a. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal. Hal ini berarti bahwa tujuan atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

b. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan. Para pimpinan harus memberikan contoh yang baik karena dengan pimpinan yang baik maka kedisiplinan karyawan pun akan meningkat.

c. Balas jasa

Balas jasa berupa gaji dan kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan pada karyawan. Dengan adanya balas jasa yang cukup, hal itu akan memberikan kepuasan bagi karyawan, sehingga apabila kepuasan karyawan tercapai maka kedisiplinan akan terwujud dalam perusahaan.

d. Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan karena sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan meminta dilakukan secara adil dengan manusia yang lain.

e. Pengawasan

Pengawasan yaitu atasan harus aktif dan turun langsung mengawasi perilaku yang dilakukan karyawannya. Hal ini berarti

atasan harus selalu hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk kepada karyawan, apabila ada karyawannya yang mengalami kesulitan. Pengawasan melekat merupakan tindakan yang paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan kerja para karyawan dalam perusahaan.

f. Sanksi hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan adanya sanksi hukuman, kemungkinan besar karyawan tidak akan melanggar peraturan-peraturan yang berlaku. Berat atau ringan sanksi yang diberikan dapat mengubah perilaku para karyawan agar tidak mengulangi kesalahan sebelumnya.

g. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk memberikan hukuman kepada setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditentukan. Pimpinan yang tegas dalam menerapkan hukuman akan disegani dan diakui kepemimpinannya.

Adapun faktor-faktor Menurut Genyang (dalam (Suparyanto dan Rosad, 2015) faktor-faktor itu yaitu sebagai berikut:

1. Adanya tujuan yang jelas dari karyawan

Tujuan perusahaan menjadi sasaran yang harus dicapai oleh semua anggota perusahaan yang bersangkutan. Kedisiplinan kerja akan merujuk pada tujuan perusahaan. Dengan demikian agar disiplin kerja karyawan dapat diwujudkan dengan baik, maka tujuan ini harus disosialisasikan dan dipahami oleh setiap karyawan.

2. Adanya peraturan yang dimiliki oleh perusahaan

Peraturan yang dimiliki oleh perusahaan harus dinyatakan secara konkrit dan tertulis, sehingga lebih mudah disosialisasikan dan dilaksanakan oleh semua karyawan. Peraturan ini juga mencantumkan sanksi yang pasti bagi para pelanggarnya tanpa membedakan karyawan yang satu dengan yang lain. Dengan demikian semua karyawan diharapkan akan taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan.

3. Perilaku kedisiplinan karyawan

Karyawan akan mencontoh sikap dan perilaku atasannya. Jika atasan selalu menaati peraturan perusahaan, maka karyawan akan mengikutinya. Sebaliknya jika atasan sering melanggar peraturan misalkan berulang kali datang ke tempat kerja secara terlambat atau pulang dari tempat kerja lebih awal, karyawan tidak menutup kemungkinan akan mencari peluang untuk melakukan tindakan yang sama seperti yang dilakukan oleh atasannya.

4. Adanya perhatian dan pengarahan kepada karyawan

Atasan yang mamapu memberikan perhatian secara pribadi kepada setiap karyawan akan menimbulkan kondisi bahwa karyawan merupakan bagian penting dari perusahaan.

5. Adanya pengawasan kepada karyawan

Tugas yang diberikan kepada karyawan harus mendapat pengawasan dari atasan. Hal ini meyakinkan bahwa tugas yang dilakukan secara tepat dan benar. Penmgwasan yang dilakukan atasan terhadap karyawan dilakukan secara berkala maupun pada waktu yang tidak diinformasikan sebelumnya akan menunjang terwujudnya kedisiplinan kerja setiap karyawan

6. Adanya *reward and punishment*

Reward merupakan balas jasa yang diberikan kepada karyawan yang berhasil tugas dengan penuh kedisiplinan. *Punishment* merupakan sanksi yang diberikan kepada karyawan yang melanggar peraturan disiplin kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

7. Besar kecilnya kompensasi

Akan bekerja dengan disiplin, jika kompensasi yang diterima sebagai balas jasa akan hasil kerjanya dinilai kurang layak. Sebaliknya jika karyawan menilai kompensasi yang diterima kurang layak akan memicu mereka untuk bersikap dan berperilaku melanggar peraturan kedisiplinan perusahaan.

Menurut Supomo dan N. E (dalam Suparyanto dan Rosad, 2015) menjelaskan bahwa tujuan umum melakukan pembinaan disiplin kerja yaitu agar kelangsungan hidup perusahaan sesuai dengan tujuan yang direncanakan organisasi. Sementara itu, tujuan khusus yang direncanakan dari Pembina disiplin kerja antara lain:

1. Agar tenaga kerja menaati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku.
2. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.
3. Dapat menggunakan dan memelihara sarana prasarana barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
4. Dapat berperilaku sesuai dengan norma yang berlaku di perusahaan.
5. Tenaga kerja mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

4. Indikator Disiplin Kerja

Indikator disiplin kerja menurut Hasibuan (2015:194) sebagai berikut:

- 1) Mematuhi semua peraturan perusahaan

Merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam mentaati semua peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

2) Penggunaan waktu secara efektif

Merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menggunakan waktu secara efektif dalam bekerja.

3) Tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas merupakan suatu sikap yang ditunjukkan karyawan untuk selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan oleh pimpinan.

4) Tingkat absensi, menyakuti tentang disiplin terhadap kehadiran, sehingga mengurangi absensi pegawai.

b Kualitas Kerja

Menurut Flippo (dalam Kartika, 2016) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan.

Menjalani tugas dengan baik Salah satu ciri utama pegawai berkualitas adalah mereka yang memahami peran dan tanggungjawabnya di sebuah perusahaan. Dia juga menciptakan daya saing yang baik di hadapan bos melalui hasil kerjanya.

Anda tinggal mencari cara bagaimana belajar dan mengembangkan diri menjadi lebih baik.

a. Pengukuran Kualitas Kerja Sumber Daya Manusia Siagian

Siagian (dalam Suryadi et al., 2018) memberikan definisi penilaian kualitas sumber daya manusia adalah pengalaman banyak organisasi menunjukkan bahwa suatu sistem penilaian prestasi kerja/kinerja yang baik, sangat bermanfaat untuk berbagai kepentingan, seperti:

- a) Mendorong peningkatan prestasi kerja; Pegawai berkinerja memiliki motivasi yang kuat dan tinggi dalam melakukan tugasnya dengan baik.
- b) Sebagai bahan pengambilan keputusan dalam pemberian imbalan; Pegawai dengan hasil kerja yang baik dan memuaskan dapat dijadikan acuan/pedoman dalam pemberian gaji ataupun insentif atas prestasi kerjanya.
- c) Untuk kepentingan mutasi pegawai Kinerja pegawai dapat dinilai dari hasil kerjanya dan dapat dijadikan bahan untuk kepentingan pegawai itu sendiri.

- d) Guna untuk menyusun program pendidikan dan pelatihan, baik yang dimaksud untuk mengatasi kekurangan dan kelemahan maupun untuk mengembangkan potensi karyawan yang ternyata belum sepenuhnya digali dan terungkap melalui penilaian prestasi kerja;
- e) Membantu para pegawai dalam menentukan rencana karirnya dan dengan bantuan bagian menyusun kepegawaian program pengembangan karir yang paling tepat, sesuai dengan kebutuhan para pegawai dan kepentingan organisasi.

b. Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Kerja Organisasi

Suryadi et al.,(2018) Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan oleh adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi. Menurut Moeheriono (2010) kualitas kerja karyawan dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi, dan kemampuan untuk melakukan hal itu dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya:

- a) Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawai.
- b) Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.

- c) Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.
- d) Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan- pekerjaan mereka.
- e) Kompensasi yang cukup dan fair.
- f) Lingkungan yang aman dan sehat.

c. Pengukuran Kualitas Kerja Yang Dapat Mempengaruhi Tujuan Pekerjaan- Pekerjaan

Suryadi et al., (2018) mengatakan Pengukuran kualitas kerja yang dapat mempengaruhi tujuan pekerjaan- pekerjaan adalah sebagai berikut :

- a) Kuantitas kerja, dapat terlihat dari besarnya jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- b) Kualitas kerja, dapat terlihat dari hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang dipergunakan untuk meningkatkan mutu dari suatu perusahaan.
- c) Ketepatan waktu, dapat terlihat dari persentase laporan pegawai yang tepat pada waktunya.
- d) Disiplin kerja, kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan untuk mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan- penyelewengan dapat dicegah.

d. Unsur-Unsur Kualitas Kerja

(Suryadi et al., 2018) dibutuhkan pula unsur-unsur yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja karyawan, antara lain :

- 1) Kompensasi, Kompensasi memotivasi pegawai dalam bekerja
Kesejahteraan, pegawai yang ingin sejahtera meningkatkan akan kualitas kerjanya.
- 2) Hubungan kerja, pegawai yang saling bekerja sama akan memiliki hubungan kerja yang baik
- 3) Training bagi para manajer, pelatihan akan meningkatkan kualitas kerja pegawai
- 4) Survei opini, memberikan masukan atas kekurangan dalam bekerja
- 5) Penilaian prestasi, memberikan gambaran terhadap hasil kerja
- 6) Gugus kendali, memberikan kesempatan kepada pegawai dalam bekerja
- 7) Dana pengeluaran, memberikan motivasi yang tinggi dalam bekerja.

e. Indikator Kualitas Kerja

Menurut Handoko dalam (Suryadi et al., 2018), mengatakan kualitas sumber daya manusia adalah gambaran tentang keberhasilan seseorang dalam melakukan sesuatu. Gambaran ini merupakan sejauhmana keberhasilan seseorang di dalam melakukan pekerjaannya yang dinamakan level of performance. Indikator adalah:

- 1) Kualitas kerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai.
- 2) Kuantitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang bisa diselesaikan oleh pegawai dengan baik.
- 3) Kehandalan adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diembankan kepadanya.
- 4) Inisiatif adalah langkah- langkah yang dilakukan pegawai dalam mengerjakan tugas yang sulit.
- 5) Kerajinan adalah keaktifan pegawai dalam bekerja.

5. Faktor Pendukung Dan Penghambat Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja

1) Disiplin kerja

a Faktor Pendukung Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2015) pada dasarnya ada faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, diantaranya :

1) Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal. Hal ini berarti bahwa tujuan atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar karyawan dapat bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2) Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan. Para pimpinan harus memberikan contoh yang baik karena dengan pimpinan yang baik maka kedisiplinan karyawan pun akan meningkat.

3) Balas jasa

Balas jasa berupa gaji dan kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan pada karyawan. Dengan adanya balas jasa yang cukup, hal itu akan memberikan kepuasan bagi karyawan, sehingga apabila kepuasan karyawan tercapai maka kedisiplinan akan terwujud dalam perusahaan.

4) Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan karena sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan meminta dilakukan secara adil dengan manusia yang lain.

5) Pengawasan

Pengawasan yaitu atasan harus aktif dan turun langsung mengawasi perilaku yang dilakukan karyawannya. Hal ini berarti atasan harus selalu hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk kepada karyawan, apabila ada karyawannya yang mengalami kesulitan. Pengawasan melekat merupakan tindakan yang paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan kerja para karyawan dalam perusahaan.

6) Sanksi hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan adanya sanksi hukuman, kemungkinan besar karyawan tidak akan melanggar peraturan-peraturan yang berlaku. Berat atau ringan sanksi yang diberikan dapat mengubah perilaku para karyawan agar tidak mengulangi kesalahan sebelumnya.

7) Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk memberikan hukuman kepada setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditentukan. Pimpinan

yang tegas dalam menerapkan hukuman akan disegani dan diakui kepemimpinannya.

b Faktor Penghambat Disiplin Kerja

Asumsinya adalah bahwa pemimpin mempunyai pengaruh langsung atau sikap kebiasaan yang diperoleh pegawai. Kebiasaan itu ditentukan oleh pemimpin, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh pribadi. Karena itu untuk mendapatkan disiplin yang baik, maka pemimpin harus memberikan kepemimpinan yang baik pula. Menurut pendapat dari Singodimedjo, Strisno (dalam Cookson & Stirk, 2017) dikemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah sebagai berikut :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi;
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan;
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan;
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan;
5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan;
6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan;
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

c Faktor Pendukung Kualitas Kerja

Menurut Davis dalam Mangkunegara (dalam Cookson & Stirk, 2017)“mengatakan bahwa dapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (ability)

Kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi (motivation)

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal

Amstrong dan Baron dalam Wibowo (dalam Sampeliling, 2015) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja:

1. Personal Factors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. Leadership Factor, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. Team Factors, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. System Factor, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. Contextual Situational, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

d Faktor Penghambat Kualitas Kerja

Menurut Keith Davis(Ibrahim et al., 2019) kinerja berasal dari kemauan dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Ini dapat dilihat dari Aparatur Sipil Negara yang memiliki latar belakang yang berbedabeda sehingga motivasinya pun berbeda beda sehingga motivasi mereka adalah melaksanakan pekerjaannya secara hakiki, berbeda dengan Aparatur Sipil Negara yang mempunyai harapan-harapan terhadap instansi organisasi adalah faktor

yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara untuk menghasilkan kinerja yang tinggi maka betapa pentingnya peranan motivasi dalam mendorong mereka mencapai kinerja yang mereka inginkan. Menurut Timple dalam Mangkunegara (Ibrahim et al., 2019), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

E. Definisi Variabel

a. Definisi Konsep.

1. Disiplin Pegawai

Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau

peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Pelanggaran Disiplin adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan PNS yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan ketentuan disiplin PNS, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja. Hukuman Disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada PNS karena melanggar peraturan disiplin PNS.

2. Kualitas Kerja

Marcana dalam Rao (dalam Ceswirdani; Sjafitri, Henry; Candra, 2017), menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien. Lupiyoadi dan Hamdani (Ceswirdani; Sjafitri, Henry; Candra, 2017) juga mengatakan bahwa, mengemukakan pengertian kualitas kerja adalah kualitas kerja yang ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi.

b. Definisi Operasional

1) Indikator Disiplin Kerja

Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan di Badan Kepegawaian Daerah Kota Jayapura yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan

kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Adapun indikator disiplin kerja menurut Alfred R. Lateiner dalam Soedjono yang dikutip oleh (Permatasari et al., 2015) adalah :

- a) Ketepatan waktu Jika karyawan datang ke kantor tepat waktu, pulang kantor tepat waktu, serta karyawan dapat bersikap tertib maka dapat dikatakan karyawan tersebut memiliki disiplin kerja yang baik.
- b) Pemanfaatan sarana Karyawan yang berhati-hati dalam menggunakan peralatan kantor untuk menghindari terjadinya kerusakan pada alat kantor merupakan cerminan karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik.
- c) Tanggung jawab yang tinggi Karyawan yang selalu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi.
- d) Ketaatan terhadap aturan kantor Karyawan yang memakai seragam sesuai aturan, mengenakan kartu tanda identitas, ijin apabila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

2) Indikator Kualitas Kerja

Adapun indikator dari kualitas kerja pegawai menurut Hasibuan (dalam Ceswirdani; Sjafitri, Henry; Candra, 2017) yaitu;

1. Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
2. Hasil kerja optimal, harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, satunya dapat dilihat salah dari produktivitas organisasi, kualitas kerja dan kuantitas kerja.
3. Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.
4. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan maksud untuk menggambarkan suatu fenomena atau kondisi tertentu. Disisi lain juga bertujuan untuk mendeskripsikan suatu

fenomena atau kondisi apa adanya yang terjadi di lokasi penelitian atau bisa dikatakan menggambarkan kondisi sebenarnya yang terjadi.

Menurut Arikunto (2010) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksud untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Penelitian kualitatif menurut Muleong (2005) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak di Jalan Sentani-Abepura, Depan Pom Bensin Waena, Distrik Heram, Kota Jayapura.

3. Informan Penelitian

(Heryana, A., & Unggul, 2018) Pengertian informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Ada beberapa jenis informan yaitu:

a. Informan utama

Adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari.

- b. Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci.

Penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling adapun informan yang penulis tetapkan sebagai berikut:

- 1) Kepala kantor badan kepegawaian (1 orang)
- 2) Sekretaris kantor badan kepegawaian (1 orang)
- 3) Staf playanan (2 orang)
- 4) Masyarakat (5 orang)

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk meneliti adalah sebagai berikut :

a. Observasi (melakukan pengamatan)

Dengan mengamati secara langsung aktivitas dilokasi penelitian. Menggunakan metode mencatat hasil atau fenomena-feneomena yang diamati sebaikmungkin dan sedetail mungkin. Instrument yang peneliti gunakan yaitu alat tulis seperti bukun dan bolpoin dan jenis data merupakan data primer

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan cara peneliti tatap muka atau bertatapapan secara langsung dengan responden dalam melakukan penelitian. Mewawancarai dengan menggunakan pedoman wawancara berupa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden penelitian. Ada dua instrument yang digunakan dalam metode ini yaitu pedoman wawancara, tekniknya adalah wawancara lisan dan kuisioner, tekniknya wawancara tertulis dan dengan jenis data primer.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data, dengan cara memotret dan mengumpulkan dalam bentuk, sumber data dokumen dan catatan dan juga gambar terkait dengan segala sesuatu yang menjadi objek atau berkaitan dengan penelitian di lokasi penelitian. Metode dokumentasi merupakan metode atau teknik pengumpulan data terakhir yang saya gunakan. Dengan metode ini peneliti memperoleh dokumen, catatan dan gambar dari bagaimana proses dan aktivitas yang terjadi dan berlangsung di Badan Kepegawaian Daerah Kota Jayapura. Dalam menggunakan metode ini instrument yang peneliti gunakan yaitu ikhtisar dan camera dan jenis data, data primer dan data sekunder

5. Teknik Pengelolaan Data

Dalam teknik mengelola data peneliti menggunakan langkah-langkah yang terdiri dari:

a. Pengumpulan Data

Untuk melakukan pengolahan data tertentu, tentu kamu perlu melakukan pengumpulan data, dan untuk menghasilkan data yang sesuai diperlukan teknik khusus untuk melakukan pengumpulan data yang sistematis. Karena data kualitatif biasanya dilakukan untuk mengetahui permasalahan secara mendalam, maka dalam data kualitatif terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang paling umum digunakan.

b. Reduksi data, proses pemilihan atau penyaringan data yang telah terkumpul.

c. Penyajian data, membuat penjelasan informasi dalam bentuk narasi (deskripsi kalimat).

d. Verifikasi data (kesimpulan), proses analisis data untuk membuat kesimpulan atau memverifikasi temuan lapangan.

6. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif Kualitatif

Teknik yang dipakai dalam menganalisis data adalah analisis kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Analisis kualitatif merupakan analisis yang didasarkan pada adanya hubungan semantis antar variabel yang sedang diteliti (Sarwono, 2006). Penelitian ini menggunakan deskripsi analisis untuk

mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasikan data untuk memberikan penjelasan lengkap mengenai penelitian. Metode ini untuk memaparkan sesuatu dengan cara mendiskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi yang saat ini terjadi. Metode analisis deskriptif sesuai dengan hakikatnya adalah data yang telah terkumpul kemudian diseleksi, dikelompokkan, dilakukan pengkajian, intepretasi dan disimpulkan.