

**ANALISIS DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN UPTD BALAI PKB DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN OKI**



TUGAS AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan

Diplomaa III Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Bina Darma

OLEH:

SELMA

171540004

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN UPTD BALAI PKB DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN OKI**

**SELMA
171540004**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Pada Program Studi Administrasi Bisnis**

Palembang, September 2020

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Dekan Fakultas,

Pembimbing



(Irwan Septayuda, S.E., M.Si)



(Rabiu Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul “ANALISIS DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UPTD BALAI PKB DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN OKI” oleh “SELMA” Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari: Selasa, 08 September 2020.

Komisi Penguji

1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si

()

2. Andrian Noviardy, S.E., M.Si

()

3. Ade Putra, M.Kom

()

**Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi,**



(Yeni Widyanti, S.E.,M.Ak.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selma

NIM : 171540004

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan ahli madya di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitianm saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan ke orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan di cek ke aslinya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan


Selma

NIM : 171540004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Semua orang sukses punya mimpi besar, mereka membayangkan apakah masa depan mereka lebih ideal dari semua segi kebaikan, dan mereka bekerja setiap hari mengarah pada impian mereka yang tinggi cita-cita atau tujuan.”

(Brian Turcy)

Selama ada keyakinan, semua akan menjadi kemungkinan

Ingatlah segala jerih payah pasti ada kenyataan, dan

Segala apa yang kamu percaya berdasarkan perasaan akhirnya menjadi kesuksesan.

(Selma)

“Jika hampir menyerah diakhir, maka ingatlah betapa sulitnya perjuangan diawal hingga sampai akhir di titik terakhir ini.”

(Selma)

Laporan Akhir ini ku persembahkan untuk:

Papa Suherwan dan mama Neli yang ku-sayangi dan ku cintai yang banyak berkorban selama pendidikan hingga selesai ini

Cahaya hatiku keluarga besar kakak dan adikkuh tersayang Puput Devi Dewo

Pemberi support tiada henti teman seperjuangan ku Ayu Dewi Kanti

Almamater kebangganku

Serta semua yang berarti dalam hidupku

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Selma
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tgl Lahir : Mangun Jaya, 15 Desember 1998
Agama : Islam
Status : Lajang (Belum Menikah)
Alamat : Jalan Raya Desa Mangun Jaya,
Kecamatan Sirah Pulau Padang Kabupaten Ogan Komering Ilir,
Kode pos 30652

Pendidikan Formal

TK : (2002-2003) Tk AZ-Zahra Mangun Jaya
SD : (2003-2009) Sd Negeri 2 Mangun Jaya
SMP : (2009-2012) Smp Negeri 4 Kayu Agung
SMA : (2012-2015) Sma Negeri 2 Kayu Agung
D3 : (2017-2020) D3 Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang

Pendidikan Non Formal

1. Seminar Carcer Coaching di Universitas Bina darma (2020)
2. Peserta Tabel Maneer Training di Sintesa Pinansula Hotel (2018)

ABSTRAK

Disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau 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 dan Kinerja Pegawai

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 purpose 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 concluded that in terms of discipline towards working hours, employees can still be seen arriving late and leaving before office hours end. Considering that so far, the leadership has tolerated 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 and Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulis tugas akhir ini, dengan judul “ANALISIS DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI UPTD BALAI PKB DINAS PERHUBUNGAN KAB OKI” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Namun penulis berusaha dengan sungguh-hati mencoba menyusun sebaik-baiknya.

Dengan selesainya tugas akhir ini penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan baik secara moril maupun materil serta kesempatan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM, Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal, SE., M.Sc., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Program Vokasi.
3. Ibu Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. Selaku Ketua Program Administrasi Bisnis (D3)
4. Bapak Irwan Septayuda S.E., M.Si selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan dan bantuan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen / Staff dan Karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama penulis belajar di Universitas Bina Darma Palembang.

6. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir, dan Bapak Yasmin, S.Sit, M.Si yang banyak membantu selama penulis penelitian di Dinas Perhubungan, beserta staff tata usaha yang ku repotkan dalam pengambilan data.
7. Papa Suherwan dan mama Neli yang ku sayang dan kucintai, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan tanpa hentinya kepadaku agar aku menjadi orang yang berhasil, juga saudariku Putri Okta Wulandari, Devi, dan Dewo Saputra.
8. Keluargaku lainnya kakek Siddik nenek Munis yang kusayangi, sepupuku Fera Dwi Apriani, Yuni Lestari yang selalu mensupport dalam Tugas Akhirku.
9. Muhammad Kurnia Sandy orang yang special dan berarti dalam hidup ku, dan teman-teman satu almamater ku Ade Arnanda Sari, Ayu Dewi Kanti, Rema Kurnia, Sri Mulyani Putri, dan teman-temankuh yang lainnya yang tidak bisa ku sebutkan satu-persatu yang selalu mensupport Tugas Akhirku sampai dengan selesai ini.
10. Dan semua pihak yang terlibat dan membantu merapikan Tugas Akhirku Repi Legis, Amd, Asriani, Amd, Ayu Soraya, S.Pd & Dela Yunisa, S.P

Demikianlah Tugas Akhir ini penulis susun dengan sebenar-benarnya, semoga bermanfaat untuk kita semua, dan mendapatkan amal baik yang setimpal dari Allah SWT.

Palembang, Agustus 2020

Selma

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Metodologi Penelitian	11
1.6.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
1.6.2. Teknik Pengumpulan Data	11
1.6.3. Analisis Data	12
Sistematika Penulisan.....	13
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
2.1. Sejarah UPTD Balai Pkb Dinas Perhubungan Kab OKI	15

2.2. Visi UPTD Balai Pkb Dinas Perhubungan Kab OKI.....	16
2.3. Misi UPTD Balai Pkb Dinas Perhubungan Kab OKI	17
2.4. Motto UPTD Balai Pkb Dinas Perhubungan Kab OKI.....	17
2.5. Struktur Organisasi UPTD Balai Pkb Dinas Perhubungan Kab OKI	18
2.6. Deskripsi Tugas (Job Description) UPTD Balai Pkb Dinas Perhubungan Kab OKI.	19
BAB III PEMBAHASAN	27
3.1. Pengertian Disiplin.....	27
3.2. Pengertian Disiplin Kerja.....	28
3.3. Pengertian Kualitas Layanan.....	30
3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja.....	31
3.5. Jenis-jenis Disiplin Kerja	33
3.6. Fungsi Disiplin Kerja	35
3.7. Aspek-aspek disiplin kerja	36
3.8. Disiplin Kerja Pegawai Dikantor Dinas Perhubungan Kab OKI.....	37
 BAB IV PENUTUP	 45
4.1. Kesimpulan	45
4.2. Saran.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten OKI	16
Gambar 3.1 Lapangan Parkir Pasar Shopping Centre Kayu Agung.....	39
Gambar 3.2 Buku Uji Keur Kendaraan Bermotor.....	39
Gambar 3.3 Apel Pagi Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI.....	40
Gambar 3.4 Pam Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kabupaten OKI	42

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1. Waktu Operasional Kerja di UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir	4
Tabel 1.2. Data Absensi Pegawai di UPTD Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019	5
Tabel 1.3 Rekap Absen Januari 2020 Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI.....	6
Tabel 1.4 Rekap Absen Februari 2020 Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI.....	7
Tabel 1.4 Rekap Absen Maret 2020 Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten OKI.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Persetujuan Magang
2. Formulir Penilaian Magang
3. Formulir Permohonan Pengajuan Judul Tugas Akhir
4. Lembar Konsultasi
5. Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir
6. Formulir Perbaikan Tugas Akhir
7. Formulir Kelayakan Jilid Tugas Akhir
8. Surat Keterangan Lulus Ujian Tugas Akhir