

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern yang sarat dengan tuntutan akuntabilitas dan transparansi, kualitas pelayanan pegawai di instansi pemerintah menjadi sorotan utama. Bukan hanya sebagai tolok ukur keberhasilan manajemen sumber daya manusia, tetapi juga mencerminkan efektivitas dan kredibilitas pemerintah di mata publik (Usman et al., 2022). Di satu sisi, pelayanan yang berkualitas merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan layanan yang prima, efisien, dan efektif dari aparatur negara yang dipercayakan untuk mengurus berbagai kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat, tetapi juga citra positif bagi instansi pemerintah itu sendiri. Hal ini, pada gilirannya, memperkuat legitimasi dan otoritas pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsi (Jamaludin, et al., 2022).

Di sisi lain, kualitas pelayanan pegawai juga memiliki dampak langsung terhadap kinerja dan produktivitas instansi pemerintah. Pegawai yang cakap dan terampil dalam memberikan pelayanan yang prima akan memberikan kontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja dalam organisasi. Pelayanan yang berkualitas mampu meminimalkan waktu dan biaya yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif, serta mengurangi potensi kesalahan dan konflik dengan masyarakat (Ihsani & Rini, 2023). Lebih dari itu, pegawai yang termotivasi dan berenergi tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik akan

mendorong peningkatan kinerja secara keseluruhan dalam instansi pemerintahan (Taib, et al., 2022).

Menurut (Jamaludin, et al., 2022), pada kenyataannya, masih banyak keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang kurang memuaskan di berbagai instansi pemerintah. Salah satu akar permasalahan yang sering muncul adalah kurangnya kompetensi dan pelatihan bagi para pegawai. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam menangani tugas-tugas pelayanan publik dapat berakibat pada rendahnya profesionalisme, proses layanan yang lambat, dan bahkan ketidaksesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat disebabkan oleh minimnya pelatihan yang diberikan kepada pegawai, baik dalam hal teknis maupun soft skill, ataupun keterbatasan sumber daya yang dikhususkan untuk pengembangan kapasitas pegawai.

Permasalahan lain yang tak kalah pentingnya menurut (Jamaludin, et al., 2022) adalah kurangnya motivasi dan akuntabilitas para pegawai. Ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja, sistem insentif yang tidak memadai, dan sanksi terhadap pelanggaran etika kerja dapat memicu demotivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat berdampak pada layanan yang kurang optimal, bahkan menipu dan melanggar etika. Oleh karena itu, penting untuk membangun sistem yang mampu meningkatkan motivasi dan akuntabilitas pegawai agar tercipta budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki peran penting dalam mewujudkan kelancaran dan keselamatan arus lalu lintas di wilayahnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, Dinas Perhubungan membutuhkan sumber daya manusia

yang berkualitas dan profesional, termasuk pegawai outsourcing. Sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Surabaya bahwa pegawai outsourcing di Dinas Perhubungan Kota Surabaya merujuk pada pegawai kontrak yang dipekerjakan secara langsung oleh Dinas Perhubungan tanpa melalui kerjasama dengan pihak ketiga. Dalam model ini, pegawai tersebut direkrut dan dikelola langsung oleh Dinas Perhubungan untuk mengisi berbagai posisi dan melaksanakan berbagai tugas sesuai kebutuhan instansi. Pegawai kontrak ini dipekerjakan untuk jangka waktu tertentu dengan ketentuan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, serta kompensasi yang diterima. Berbeda dengan model outsourcing tradisional yang melibatkan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja sebagai pihak ketiga, pegawai kontrak di Dinas Perhubungan Kota Surabaya terintegrasi lebih erat dengan organisasi, memungkinkan kontrol dan pengawasan yang lebih langsung terhadap kinerja pegawai. Pegawai kontrak ini berperan penting dalam mendukung operasional Dinas Perhubungan, mengisi kekosongan tenaga kerja yang mungkin tidak dapat diakomodasi oleh pegawai tetap. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan dalam Wawancara dengan Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024, “Pegawai outsourcing di dinas ini berbeda dengan model outsourcing tradisional yang melibatkan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja sebagai pihak ketiga, pegawai kontrak di Dinas Perhubungan Kota Surabaya terintegrasi lebih erat dengan organisasi, memungkinkan kontrol dan pengawasan yang lebih langsung terhadap kinerja pegawai. Pegawai outsourcing di sini adalah pegawai kontrak sifatnya”.

Kualitas pelayanan pegawai outsourcing menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja Dinas Perhubungan. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh (Utami, 2022), bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai outsourcing memegang peranan penting dalam mendukung kinerja Dinas Perhubungan karena mereka sering menjadi wajah pertama yang dilihat oleh masyarakat dalam interaksi dengan instansi tersebut. Kualitas layanan yang baik dari pegawai outsourcing dapat menciptakan kesan positif pada masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap institusi, dan memperkuat hubungan antara Dinas Perhubungan dengan stakeholders-nya. Ketika pegawai outsourcing mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional, hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan produktivitas di dalam lembaga tersebut.

Selain itu, kualitas pelayanan pegawai outsourcing juga dapat berdampak langsung pada efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan secara keseluruhan. Dengan memiliki pegawai outsourcing yang terlatih dan kompeten dalam menjalankan tugasnya, Dinas Perhubungan dapat memastikan bahwa proses administrasi dan operasional berjalan lancar tanpa hambatan. Hal ini akan mengurangi potensi kesalahan, mempercepat penyelesaian masalah, dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai outsourcing menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan tetap optimal dan mendukung kinerja lembaga tersebut (Utami, 2022).

Namun, kualitas pelayanan pegawai outsourcing di Dinas Perhubungan Kota Surabaya masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil pra penelitian dengan melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Surabaya, diketahui bahwa dari beberapa indikator, seperti masih tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kepuasan Layanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang mencapai hanya sebesar 86%. Menurut situs resmi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur (2024), dimana target yang ditetapkan untuk Dinas Perhubungan Kota Surabaya adalah 90% dimana adanya tujuan yang belum tercapai dan belum optimalnya kualitas pelayanan pegawai outsourcing dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya pada masyarakat. Situasi tersebut menimbulkan kekhawatiran bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat berdampak negatif terhadap citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan dalam Wawancara dengan Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024 “Berdasarkan data yang kami himpun, tahun 2023 kemarin, kita sudah sampai diangka 86% untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan. Sekalipun angka tersebut termasuk tinggi, namun kita sadar bahwa masih ada 14% yang menunjukkan kurang puasnya masyarakat. Ini yang perlu kami maksimalkan ditahun ini. Kami ditargetkan untuk mencapai 90%”.

Agar dapat mencapai target indeks kepuasan layanan sebesar 90%, pelatihan bagi pegawai outsourcing dinilai sangat krusial dalam meningkatkan mutu pelayanan. Jika pegawai outsourcing tidak mematuhi disiplin kerja yang mencakup

kehadiran tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan, maka kualitas pelayanan yang direncanakan bisa terganggu akibat ketidaksesuaian waktu. Pelatihan yang efektif tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membangun sikap dan tanggung jawab, yang secara langsung berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan. Disiplin kerja yang baik memastikan pelayanan berjalan baik dan sesuai standar yang diharapkan.

Berdasarkan hasil pra penelitian, diketahui bahwa meskipun Indeks Kepuasan Layanan Dishub Surabaya mencapai angka 86%, namun terdapat sejumlah aspek yang membutuhkan perhatian mendalam, termasuk waktu respons terhadap keluhan atau permintaan, ketersediaan informasi yang memadai, kejelasan prosedur layanan, dan kesempatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait transportasi. Meskipun angka kepuasan yang tinggi mencerminkan adanya beberapa aspek yang berjalan dengan baik, namun permasalahan seperti ketidakcukupan infrastruktur, tingkat keamanan yang kurang, dan kurangnya penegakan peraturan lalu lintas, mereduksi kualitas keseluruhan pelayanan.

(Pradana et al., 2022) mengungkapkan bahwa terdapat faktor yang kemungkinan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Namun, dalam penelitian ini difokuskan kepada dua faktor, yakni pelatihan dan disiplin kerja. Berkaitan dengan faktor pelatihan dan kualitas pelayanan, (Lestari, 2023) menjelaskan bahwa pelatihan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan keterampilan baru, meningkatkan pengetahuan mereka tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan, dan memperbarui praktik terbaik

dalam pelayanan pelanggan. Dengan demikian, pegawai menjadi lebih kompeten dan percaya diri dalam menangani permintaan pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien. Pelatihan juga dapat meningkatkan motivasi pegawai karena mereka merasa dihargai dan didukung oleh organisasi mereka, yang pada gilirannya dapat memotivasi mereka untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan dari (Kusuma, et al., 2021) bahwa pelatihan dapat membantu memperbaiki komunikasi antara pegawai dan pelanggan. 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). Dengan komunikasi yang lebih baik, pegawai dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi risiko konflik atau ketegangan. Selain itu, pelatihan juga dapat membantu pegawai dalam mengelola situasi yang sulit atau konflik dengan lebih baik, sehingga meningkatkan kemampuan mereka untuk menyelesaikan masalah dan meningkatkan citra organisasi dalam mata pelanggan. Dengan demikian, pelatihan bagi pegawai memiliki dampak positif yang signifikan pada kualitas layanan yang mereka berikan, Pelatihan dan disiplin Kerja di Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga terkait dengan masalah ini. Berdasarkan pengalaman peneliti selama melaksanakan kegiatan magang serta melakukan pengumpulan data dan juga wawancara, ditemukan kurangnya target indeks kualitas pelayanan yaitu kurang 4% dari target 90%.

Berdasarkan pra penelitian, diketahui bahwa pada periode 2023-2024, Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan (Dishub) Surabaya menjalani serangkaian pelatihan dan seminar yang diselenggarakan oleh berbagai institusi. Pada tahun 2023, mereka mengikuti berbagai pelatihan yang difasilitasi oleh BKPSDM Kota Surabaya, termasuk Pelatihan Bendahara Barang dan Jasa Internal, Pelatihan Penguji Aset Kendaraan Bermotor, serta pelatihan pengelolaan keuangan Dishub. Selain itu, mereka juga mendapatkan pelatihan Safety Riding Skills yang diselenggarakan oleh AHM MPM dan Pelatihan Manajemen Rekayasa Lalu Lintas untuk Aset PJU yang diadakan oleh Kementerian Perhubungan. Pada tahun 2024, pelatihan berlanjut dengan fokus pada pengadaan barang dan jasa untuk aset pemerintah, termasuk pelatihan khusus untuk pengadaan karcis parkir. Selain itu, ada Bimbingan Pelantikan Divisi Keuangan yang kembali diselenggarakan oleh BKPSDM Kota Surabaya, memastikan para pegawai outsourcing ini memiliki keterampilan yang relevan dan terkini untuk mendukung operasional Dishub Surabaya secara efektif dan efisien, Dinas Perhubungan Kota Surabaya berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan para pegawai outsourcing melalui proses pelatihan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti yang dapat dilihat pada 1.1 dibawah ini :

Tabel 1. 1 Pelatihan Pegawai Outsourcing Dishub Surabaya 2023-2024

Tahun	Pelatihan / Seminar	Penyelenggara
2023	Pelatihan Bendahara Barang dan Jasa Internal	BKPSDM Kota Surabaya
	Pelatihan Penguji Aset Kendaraan Bermotor	BKPSDM Kota Surabaya
	Safety Riding Skills	AHM MPM
	Pengelolaan Keuangan Dinas Perhubungan	BKPSDM Kota Surabaya
	Pelatihan Manajemen Rekayasa Lalu lintas untuk Aset PJU	Kementrian Perhubungan
	Pelatihan Keuangan Internal	BKPSDM Kota Surabaya
2024	Pelatihan Pengadaan Barang Dan Jasa Asset Pemerintah Kota Surabaya	BKPSDM Kota Surabaya
	Bimbingan Pelantikan Divisi Keuangan	BKPSDM Kota Surabaya
	Pelatihan Pengadaan Barang Dan Jasa Asset Karcis Parkir Pemerintah Kota Surabaya	BKPSDM Kota Surabaya

Sumber : *Data diolah oleh Peneliti 2024*

Berdasarkan data yang disajikan di tabel 1.1, dapat diketahui bahwa pada periode tahun 2023 sampai 2024 Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengadakan pelatihan dengan bekerja sama dengan pihak internal dan eksternal, yang membahas berbagai kunci untuk mencapai tujuan dan target peningkatan indeks kualitas layanan pegawai outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya, khususnya di Bagian Umum dan Kepegawaian yang selalu menjadi fokus sebagaimana menurut (Kaswan, 2016), pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan (Kusnayanti & Rini, 2023), sehingga dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, namun jika pelatihan ini tidak diikuti oleh pegawai outsourcing yang bersangkutan, hal tersebut akan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan mereka, yang dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan yang diberikan

dan pada akhirnya merugikan institusi secara keseluruhan, oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah menetapkan kebijakan tegas, yakni mengeluarkan nota dinas yang berisi peringatan dan potensi pemutusan hubungan kontrak kerja bagi pegawai outsourcing yang tidak mengikuti pelatihan tanpa alasan yang jelas, sebagai langkah untuk memastikan bahwa semua pegawai outsourcing memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Sedangkan berkaitan dengan faktor disiplin kerja dan kualitas pelayanan, (Nurjannah & Syamsir, 2022) dengan tegas menjelaskan bahwa disiplin kerja yang tinggi cenderung mencerminkan tingkat komitmen dan tanggung jawab yang kuat terhadap tugas-tugas yang diemban oleh seorang pegawai. Ketika seorang pegawai memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi, mereka cenderung lebih teratur dalam menjalankan tugas-tugasnya, mengikuti prosedur dengan baik, dan memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan (Angioni et al., 2021). Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan karena meminimalkan kesalahan, memastikan konsistensi, dan memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan akan dilakukan dengan baik dan professional.

Penjelasan tersebut diperkuat oleh penjelasan (Pradana, et al., 2022) bahwa rendahnya tingkat disiplin kerja dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan. Ketika seorang pegawai kurang disiplin, mereka mungkin cenderung kurang fokus, meninggalkan tugas-tugas yang belum selesai, atau bahkan melanggar prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak konsisten, lambat, atau bahkan menyebabkan kesalahan yang dapat

merugikan pelanggan. 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). Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mendorong dan memelihara tingkat disiplin kerja yang tinggi di antara pegawainya guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Putri & Kustini, 2021).

Berdasarkan pra penelitian, diketahui bahwa tingkat disiplin kerja Pegawai Outsourcing Dishub Surabaya menunjukkan variasi yang cukup signifikan sepanjang tahun, dengan jumlah ketidakhadiran karena sakit, alpa, keterlambatan kehadiran lebih dari 5 menit, dan izin yang bervariasi setiap bulan, di mana pada bulan Januari hanya terdapat 2 karyawan yang sakit dan 5 keterlambatan karyawan, sementara pada bulan Juni dan September merupakan bulan dengan kasus absensi paling sedikit, sedangkan bulan Maret dan Mei menunjukkan peningkatan ketidakhadiran dengan total masing-masing 15 dan 35 karyawan, yang sebagian besar disebabkan oleh keterlambatan, bahkan bulan Mei mencatat jumlah ketidakhadiran tertinggi dengan 35 karyawan, dengan keterlambatan mencapai 20 orang, yang menunjukkan penurunan disiplin, sementara bulan September dan Desember tidak mencatat ketidakhadiran yang signifikan, menunjukkan disiplin kerja yang sangat baik, dan secara keseluruhan dalam setahun terdapat 17 kasus sakit, 2 kasus alpa, dan 50 kasus izin serta keterlambatan sebesar 71, menghasilkan total ketidakhadiran sebesar 140 kasus, yang mengindikasikan bahwa meskipun ada bulan-bulan dengan disiplin tinggi, terdapat pula periode di mana ketidakhadiran

meningkat tajam, yang mungkin perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan konsistensi disiplin kerja para pegawai outsourcing ini, dan meskipun telah dilakukan pelatihan dan pengembangan, tingkat kedisiplinan para pegawai outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya masih menunjukkan kecenderungan fluktuatif, sebagaimana tergambar dalam data yang tertera pada tabel berikut ini, sehingga jika tren ketidakdisiplinan ini terus berlanjut, terutama terkait absensi yang tidak tepat waktu, maka dampaknya akan sangat merugikan kinerja keseluruhan organisasi, di mana ketidakhadiran dan keterlambatan yang berulang kali dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja, sehingga untuk mengatasi hal ini, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah menetapkan kebijakan tegas berupa penerbitan nota dinas yang berisi peringatan dan potensi pemutusan hubungan kontrak kerja bagi pegawai outsourcing yang terus-menerus tidak disiplin dalam hal absensi dan keterlambatan, sebagai langkah untuk memastikan bahwa semua pegawai outsourcing memahami pentingnya disiplin kerja dan dapat menjalankan tugas serta tanggung jawab mereka dengan baik, tergambar dalam data yang tertera pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 2 Data Rekapitulasi Absensi Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bagian Umum dan Kepegawaian Dari Bulan Januari-Desember Tahun 2023

Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Alpa	Ijin	Terlambat Lebih dari 5 Menit	Jumlah
Januari	65	2	-	-	5	7
Februari	65	-	-	2	4	6
Maret	65	3	-	4	8	15
April	65	1	1	6	8	16
Mei	65	7	-	8	20	35
Juni	65	-	-	-	4	4
Juli	65	1	1	8	2	12
Agustus	65	2	-	-	4	6
September	65	1	-	2	-	3
Oktober	65	-	-	-	5	5
November	65	-	-	20	5	25
Desember	65	-	-	-	2	2
Total Pertahun		17	2	50	71	140

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2024

Penelitian ini bermaksud untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Selain karena penelitian dengan topik tersebut masih terbatas dan adanya temuan para penelitian yang menunjukkan adanya persoalan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai outsourcing pada instansi pemerintah tersebut, penelitian ini juga menjadi penting untuk dilakukan karena didasarkan beberapa alasan. *Pertama*, penelitian ini penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai outsourcing di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Melalui pelatihan yang tepat, pegawai outsourcing dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar

yang ditetapkan. Selain itu, disiplin kerja merupakan faktor krusial dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan, karena melalui disiplin kerja yang baik, pegawai outsourcing akan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tepat waktu dan dengan kualitas yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengidentifikasi pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan agar dapat merumuskan strategi dan program pengembangan yang efektif.

Kedua, penelitian ini juga penting untuk menciptakan citra positif dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi keluhan yang dialami oleh mereka. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan masukan penting dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan di Dinas Perhubungan. Hasil penelitian yang dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang kebijakan dan program yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai outsourcing. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra positif, dan mendapatkan kepercayaan masyarakat yang lebih besar.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka semakin mempertegas bahwa penelitian ini memang penting untuk dilakukan. Adapun judul lengkap penelitian ini adalah **“Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pegawai outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
2. Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan tentang pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pegawai outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai outsourcing Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen sumber daya manusia. Melalui analisis pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja dan pelayanan pegawai outsourcing. Temuan penelitian ini dapat digunakan dalam merumuskan model-manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif dalam konteks outsourcing.
2. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen pelayanan. Dengan menggali hubungan antara pelatihan, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana variabel-variabel ini saling berinteraksi dan mempengaruhi hasil pelayanan. Penelitian ini dapat memperkaya teori-teori terkait manajemen pelayanan yang dapat digunakan dalam berbagai sektor dan organisasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai outsourcing.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat membantu Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam meningkatkan pelatihan bagi pegawai outsourcing. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan, Dinas Perhubungan dapat merancang program pelatihan yang lebih efektif dan relevan. Hal ini akan membantu pegawai outsourcing dalam

meningkatkan kompetensi dan kualitas kerja mereka, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

2. Dengan mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, Dinas Perhubungan dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan disiplin pegawai. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai outsourcing.