

Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Divisi SDMUK BPJS Kesehatan Cabang Bandung

Hesti Sugesti^{1*}, Bambang Tripuntrato², Yasmin Nabila³

¹ Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (D4 Manajemen Perusahaan, Sekolah Vokasi, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Indonesia).

² Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (D4 Manajemen Perusahaan, Sekolah Vokasi, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Indonesia).

³ Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (D4 Manajemen Perusahaan, Sekolah Vokasi, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Indonesia).

*Correspondence email:
divanajwah17@gmail.com

Received: 10 December 2025
Accepted: 20 December 2025
Published: 30 December 2025

Daftar lengkap informasi penulis tersedia di akhir artikel.

Abstract

This study aims to analyze the effect of work discipline and competence on employee work quality in the Human Resources, General Affairs, and Finance Division (SDMUK) of BPJS Kesehatan Bandung Branch. The research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through the distribution of questionnaires to all employees in the SDMUK Division as research respondents. The data analysis techniques included multiple linear regression analysis, partial testing (t-test), simultaneous testing (F-test), and the coefficient of determination. The results indicate that work discipline and competence simultaneously have a significant effect on employee work quality. Partially, work discipline has a positive and significant effect on work quality. Competence also shows a positive and significant effect on employee work quality. The coefficient of determination demonstrates that a substantial proportion of the variance in work quality can be explained by both independent variables. Therefore, improving work discipline and employee competence is essential to enhance work quality at BPJS Kesehatan Bandung Branch.

Keywords: Work Discipline; Competence; Work Quality; Employees; BPJS Kesehatan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas kerja pegawai pada Divisi Sumber Daya Manusia Umum dan Keuangan (SDMUK) BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai Divisi SDMUK sebagai responden penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. Secara parsial, disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja. Kompetensi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kualitas kerja dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Dengan demikian, peningkatan disiplin kerja dan kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas kerja di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

Kata Kunci: Disiplin Kerja; Kompetensi; Kualitas Kerja; Pegawai; BPJS Kesehatan



1. Pendahuluan

Kualitas kerja pegawai merupakan faktor krusial dalam menentukan efektivitas dan keberhasilan organisasi, khususnya pada sektor pelayanan publik yang menuntut akurasi, ketepatan waktu, dan konsistensi kinerja. Dalam praktiknya, masih ditemukan variasi kualitas kerja pegawai yang dipengaruhi oleh tingkat disiplin kerja dan kompetensi individu. Disiplin kerja mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap aturan dan tanggung jawab organisasi, sedangkan kompetensi berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki pegawai. Penelitian-penelitian mutakhir menunjukkan bahwa lemahnya disiplin dan kompetensi berpotensi menurunkan kualitas kerja serta kinerja organisasi secara keseluruhan (Pranitasari & Khotimah, 2021; Indriyani, 2022).

Secara teoretis, teori manajemen sumber daya manusia menegaskan bahwa disiplin kerja dan kompetensi merupakan determinan utama kualitas kerja pegawai (Hasibuan, 2019; Wibowo, 2020). Studi empiris terbaru juga membuktikan bahwa disiplin kerja dan kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas maupun kinerja kerja pegawai (Indriani et al., 2023; Dwinanda et al., 2023). Pegawai yang disiplin cenderung bekerja lebih tertib dan tepat waktu, sedangkan kompetensi yang baik memungkinkan penyelesaian tugas secara efektif dan efisien. Berdasarkan argumen tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas kerja pegawai. Hipotesis yang diajukan adalah: (H1) disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja, (H2) kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja, dan (H3) disiplin kerja dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, karena metode ini telah banyak digunakan dan terbukti efektif dalam menguji hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh disiplin kerja dan kompetensi terhadap kualitas kerja pegawai melalui pengolahan data numerik dan analisis statistik. Metode survei memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara langsung dari responden dalam jumlah terbatas namun representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara terbatas pada konteks organisasi yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Divisi Sumber Daya Manusia Umum dan Keuangan (SDMUK) BPJS Kesehatan Cabang Bandung, yang sekaligus dijadikan sampel penelitian dengan teknik sampel jenuh. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator disiplin kerja, kompetensi, dan kualitas kerja. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F), sedangkan koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi disiplin kerja dan kompetensi dalam menjelaskan variasi kualitas kerja pegawai. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara statistik dan sistematis

3. Studi kasus/Hasil

3.1 Studi sub-kasus: Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. Temuan ini tercermin dari indikator kedisiplinan seperti kehadiran, ketepatan waktu, keikutsertaan dalam briefing rutin, serta pemahaman terhadap prosedur dan regulasi kerja yang berada pada kategori baik, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Pegawai dengan tingkat disiplin yang lebih tinggi cenderung menunjukkan konsistensi dalam penyelesaian tugas, kepatuhan terhadap aturan, serta tanggung jawab kerja yang lebih baik, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas kerja.

3.2 Studi sub-kasus: Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Kerja

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. Temuan ini ditunjukkan oleh indikator kompetensi yang meliputi kemampuan komunikasi, kemampuan

bekerja dalam tim, keterampilan teknis, serta pengetahuan tentang pekerjaan. Meskipun secara umum berada pada kategori cukup, beberapa indikator kompetensi masih memerlukan peningkatan, terutama pada aspek pengetahuan kerja dan komunikasi. Pegawai yang memiliki kompetensi lebih baik terbukti mampu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, akurat, dan sesuai standar yang ditetapkan organisasi.

3.3 Pembahasan

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Pranitasari dan Khotimah, 2021) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berperan penting dalam menciptakan keteraturan kerja dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas. Disiplin yang baik membantu pegawai mengelola waktu dan tanggung jawab secara optimal, sehingga meminimalkan kesalahan kerja dan meningkatkan ketepatan penyelesaian pekerjaan. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Sari dan Nugroho 2022) yang menemukan bahwa kepatuhan terhadap aturan dan prosedur kerja berkontribusi signifikan terhadap kualitas kerja pegawai sektor publik. Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa disiplin kerja tidak hanya berdampak pada produktivitas, tetapi juga pada konsistensi kualitas layanan yang diberikan organisasi kepada masyarakat (Indriani et al., 2023). Dalam konteks organisasi pelayanan publik, disiplin menjadi fondasi utama dalam menjaga kepercayaan publik melalui hasil kerja yang akurat, tepat waktu, dan sesuai standar. Dengan demikian, peningkatan disiplin kerja melalui pengawasan yang konsisten, keteladanan pimpinan, serta penegakan aturan yang adil merupakan strategi penting untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas kerja pegawai.

Wibowo (2020) menyatakan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas kerja karena berkaitan langsung dengan kemampuan individu dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam konteks pekerjaan. Penelitian lain oleh (Putri dan Handayani 2021) juga menunjukkan bahwa kompetensi teknis dan komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas hasil kerja, terutama dalam organisasi yang menuntut ketepatan dan pelayanan yang profesional. Studi empiris terbaru mengungkapkan bahwa pegawai dengan kompetensi yang memadai lebih adaptif terhadap perubahan organisasi dan perkembangan teknologi, sehingga mampu mempertahankan kualitas kerja dalam jangka panjang (Dwinanda et al., 2023). Selain itu, penelitian oleh (Rahman et al, 2024) menegaskan bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan berkontribusi signifikan terhadap kualitas kerja dan kinerja individu. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi melalui program pelatihan, pembelajaran berkelanjutan, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi langkah strategis yang harus dilakukan organisasi untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai, khususnya pada organisasi pelayanan publik. Secara empiris, kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kualitas kerja. Temuan ini memperkuat teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya perilaku kerja yang disiplin dan kompetensi yang memadai sebagai fondasi pencapaian kinerja organisasi. Implikasi dari hasil penelitian ini tidak hanya relevan bagi BPJS Kesehatan, tetapi juga dapat diterapkan pada institusi pelayanan publik dan organisasi sektor lain yang menghadapi tuntutan peningkatan kualitas layanan dan akuntabilitas kinerja.

Dalam perspektif yang lebih luas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas kerja pegawai memerlukan pendekatan yang terintegrasi antara penegakan disiplin kerja dan pengembangan kompetensi berkelanjutan. Oleh karena itu, organisasi disarankan untuk memperkuat sistem pengawasan disiplin, menyusun program pelatihan berbasis kebutuhan kerja, serta mengembangkan budaya kerja yang mendukung profesionalisme. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, atau budaya organisasi, serta memperluas objek penelitian pada sektor dan wilayah yang berbeda. Pertanyaan riset lanjutan yang dapat dikaji adalah sejauh mana kombinasi faktor individu dan organisasi mampu menciptakan kualitas kerja yang berkelanjutan dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan kerja.

Referensi

- Andriani, D., & Wibowo, M. A. (2021). The effect of work discipline and competence on employee performance. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(3), 132–140. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i3.1142>
- Dwinanda, R., Nugraha, A., & Setiawan, I. (2023). Employee competence and work quality in public service organizations. *Journal of Public Administration Studies*, 8(2), 85–97. <https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2023.008.02.02>
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Rev. ed.). Bumi Aksara.
- Indriani, F., Lestari, E., & Prasetyo, A. (2023). Work discipline as a determinant of employee work quality in public institutions. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 14(1), 45–56. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i1.41235>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 178–189. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v7i2.280>
- Putri, A. R., & Handayani, S. (2021). Pengaruh kompetensi komunikasi dan teknis terhadap kualitas kerja pegawai. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 233–242.
- Rahman, F., Hidayat, M., & Nuraini, S. (2024). Pelatihan berkelanjutan dan peningkatan kualitas kerja pegawai. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 5(1), 1–12.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sari, R. P., & Handayani, S. (2022). The role of employee competence in improving work quality. *Asian Journal of Business and Accounting*, 15(1), 95–112. <https://doi.org/10.22452/ajba.vol15no1.4>
- Sedarmayanti. (2021). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Wibowo. (2020). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Rajawali Pers.
- Wijaya, A., & Prasetya, A. (2021). Work discipline and employee performance in public sector organizations. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 101–112. <https://doi.org/10.21776/ub.jap.2021.012.02.03>
- Yuniarti, D., & Saputra, R. (2022). Competency-based human resource management and work quality. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jim.v10n3.p233-245>
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2020). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. RajaGrafindo Persada.
- Zhao, X., & Rashid, A. (2021). Employee competence, discipline, and work outcomes in public organizations. *International Journal of Human Resource Management*, 32(14), 3056–3075. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1737834>

How Cites

Sugesti, H. Bambang Tripuntranto, Yasmin Nabila (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Kerja Pegawai pada Divisi SDMUK BPJS Kesehatan Cabang Bandung

. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 75–79.
<https://doi.org/10.58477/ebima.v4i2.365>

Publisher's Note

Yayasan Pendidikan Mitra Mandiri Aceh (YPPMA) remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations. Submit your manuscript to YPMMA Journal and benefit from: <https://journal.ypmma.org/index.php/ebima>.