

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK MELALUI KINERJA PEGAWAI
KECAMATAN SEI DADAP KABUPATEN ASAHAN**

SKRIPSI

OLEH :

**ZENI JULIANDA UTAMI
208520055**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/3/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)5/3/26

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK MELALUI KINERJA PEGAWAI
KECAMATAN SEI DADAP KABUPATEN ASAHAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



Oleh:

Zeni Julianda Utami

208520055

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kinerja Pegawai Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan

Nama : Zeni Julianda Utami

NPM : 208520055

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:
Pembimbing

Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si

Dekan

Ka.Prodi



Dr. Syarif Mustafaa, S, Sos, M.I.P



Dr. Drs. Indra Muda, M.AP

Tanggal Lulus: 12 September 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 25 September 2025

10000



Zeni Julianda Utami
208520055

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zeni Julianda Utami

NPM : 208520055

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI KINERJA PEGAWAI KECAMATAN SEI DADAP KABUPATEN ASAHAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*Database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta/ dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan

Pada Tanggal : 25 September 2025

Yang Menyatakan :



Zeni Julianda Utami

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai variabel mediasi Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu bentuk akuntabilitas pemerintah daerah kepada masyarakat. Disiplin kerja yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan berujung pada pelayanan yang lebih berkualitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan di Kantor Camat Kecamatan Sei Dadap. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, regresi berganda, uji t parsial, uji koefisien determinasi (R Square dan Adjusted R Square), serta uji Sobel untuk menguji efek mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.545 dan signifikansi 0.000. Disiplin kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien regresi 0.678 dan signifikansi 0.000. Selain itu, kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien regresi 0.594 dan signifikansi 0.000. Uji Sobel menunjukkan bahwa kinerja pegawai memediasi secara signifikan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai Z hitung sebesar 4.495 ($p < 0.05$).

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Mediasi, Kantor Camat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work discipline on the quality of public services with employee performance as a mediating Sei Dadap District Head Office, Asahan Regency. The background of this study is based on the importance of improving the quality of public services as a form of local government accountability to the community. Good work discipline is expected to improve employee performance and lead to better quality services. This study uses a quantitative approach with a survey method through a questionnaire to 100 respondents who are service users at the Sei Dadap District Head Office. Data analysis was carried out using simple linear regression, multiple regression, partial t-test, determination coefficient test (R Square and Adjusted R Square), and Sobel test to test the mediation effect. The results of the study indicate that work discipline has a positive and significant effect on the quality of public services with a regression coefficient value of 0.545 and a significance of 0.000. Work discipline also has a significant effect on employee performance with a regression coefficient of 0.678 and a significance of 0.000. In addition, employee performance has a significant effect on the quality of public services with a regression coefficient of 0.594 and a significance of 0.000. The Sobel test shows that employee performance significantly mediates the effect of work discipline on public service quality, with a calculated Z-value of 4.495 ($p < 0.05$).

Keywords: *Work Discipline, Employee Performance, Public Service Quality, Mediation, Sub-district Office.*

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sei Kamah II pada tanggal 28 Juli 2002 dari ayah Syarifuddin dan Ibu Susi Handayani. Penulis merupakan putri pertama dari dua bersaudara.

Tahun 2020 Penulis lulus dari SMA Swasta Diponegoro Kisaran dan pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul skripsi yang diambil oleh peneliti ialah **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kinerja Pegawai Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan”**.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Kepala Camat Sei Dadap yaitu Bapak Berani Simbolon yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga dan teman-teman saya atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Zeni Julianda Utami

DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I.....	 1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
 BAB II.....	 9
TINJAUAN PUSTAKA	9
1.1. Kinerja Pegawai.....	9
1.1.1. Pengertian Kinerja Pegawai	9
1.1.2. Kriteria Kinerja Pegawai.....	11
1.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	13
1.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
1.2.2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	16
1.2.3. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
1.2.4. Indikator Pelayanan Publik.....	18
1.3. Disiplin Kerja.....	21
2.3.1. Jenis-Jenis Disiplin Kerja.....	23
2.3.2. Kriteria Disiplin Kerja	24

1.4.	Penelitian Terdahulu	25
1.5.	Kerangka Konsep.....	29
1.6.	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III.....		31
METODE PENELITIAN.....		31
3.1.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
3.1.1.	Pendekatan Penelitian	31
3.1.2.	Jenis Penelitian	31
3.2.	Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	32
3.2.1.	Waktu Penelitian.....	32
3.2.2.	Lokasi penelitian.....	32
3.3.	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1.	Populasi	33
3.3.2.	Sampel.....	33
3.3.3.	Teknik Penarikan Sampel	34
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1.	Kuesioner.....	35
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6.	Pengukuran Instrument Penelitian	39
3.7.	Teknik Analisis Data	39
3.7.1.	Uji Sobel.....	40
3.7.2.	Uji Kualitas Data	41
3.8.	Uji Hipotesis.....	42
BAB IV		44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Lokasi Penelitian	44
4.1.1	Visi dan Misi Kantor Camat Sei Dadap	44
4.1.2	Struktur Organisasi	45

4.1.3 Sarana Dan Prasarana	46
4.2 Karakteristik Umum Responden.....	47
4.3 Analisis Dimensi	49
1.3.1. Kinerja Pegawai (X)	49
1.3.2. Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	53
1.3.3. Disiplin Kerja (Z).....	59
4.4 Uji Kualitas Data.....	66
4.4.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian	66
4.4.2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	68
4.5 Hasil Uji Regresi	69
4.5.1. Uji Regresi Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai	70
4.5.2. Uji Regresi Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik ...	70
4.5.3. Uji Regresi Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.	71
4.6 Uji Sobel	71
4.7 Uji Hipotesis	72
4.6.1. Uji t (uji parsial)	74
4.6.2. Uji R ² (Determinasi)	76
4.8 Pembahasan.....	78
BAB V	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2. 1. Kerangka Konsep	29
---	----



DAFTAR TABEL

	<i>Hal</i>
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1. Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3. 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Sei Dadap	35
Tabel 3. 3. Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3. 4. Instrumen Skala Likert	39
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Sei Dadap	46
Tabel 4. 2 Frekuensi Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 3 Frekuensi Status Pernikahan.....	47
Tabel 4. 4 Frekuensi Pendidikan Tertinggi.....	48
Tabel 4. 5 Frekuensi Usia	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai.....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik.....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji t Persial.....	75
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Nilai R^2 dan Adjusted R^2 dari Model Regresi	76

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Hal</i>
Lampiran 1. Kuesioner	41



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu cara yang paling tepat dalam menentukan keberlangsungan hidup untuk masa dengan yang lebih cerah. Dalam pendidikan dibutuhkan proses yang tidak kala penting sebab manusia dalam mengembangkan minat dan bakat yang ada pada dirinya. Banyak aspek yang dapat ditentukan dalam pendidikan yang bermutu salah satunya pengembangan sumber daya manusia (SDM). Pendidikan memiliki peran penting dalam upaya peningkatan sumber daya manusia ke arah yang lebih baik. Pendidikan diharapkan mampu membentuk peserta didik yang dapat mengembangkan sikap, keterampilan dan kecerdasan intelektualnya agar menjadi manusia yang terampil, cerdas, serta berakhlak mulia.

Sumber daya manusia (SDM) adalah modal dasar dalam pembangunan nasional sebab kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan penting dalam kesuksesan organisasi. Ada banyak organisasi yang dapat memberikan keunggulan bersaing yang tepat pada sasaran, inovasi sehingga mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu maka sumber daya manusia merupakan salah satu unsur vital bagi suatu organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) berperan sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi yang berkualitas, karena manusia berperan dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan kebijakan, strategi, dan langkah-langkah kegiatan yang dijalankan oleh organisasi tersebut.

Tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi dibutuhkannya aturan yang perlu diciptakan dalam menjamin peraturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin sehingga terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan yang lebih baik dan akurat. Dengan begitu sumber daya manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik dalam menggapai visi dan misi institusi tersebut. Selain itu dalam kemajuan sumber daya manusia dibutuhkannya aparat instansi pemerintah sehingga dapat menjadi penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik.

Indonesia adalah salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang dapat dikatakan paling besar di dunia. Hal ini disesuaikan dengan data Direktorat Jenderal Administrasi kependudukan (Dirjen Adminduk) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2025 adalah sebesar 270,5 juta jiwa (Bapenas, 2008:10). Dengan adanya jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Menurut Bowen & Booms (Tjiptono dan Fandy, 2004:157) mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada dasarnya merupakan salah satu tugas dan kewajiban pemerintah yang harus diperhatikan. Pelayanan Publik adalah tugas pokok dan kewajiban pemerintah yang harus dilakukan dan diwujudkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik aparatur pemerintah sangat berperan untuk dapat bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal itu harus dilakukan agar terciptanya kesejahteraan masyarakat yang merupakan salah satu hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, sebab masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya.

Aparatur negara dalam suatu instansi membutuhkan pelayanan administrasi dalam melayani masyarakat. Pelayanan administrasi merupakan salah satu cara utama pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan didasarkan peraturan perundang-undangan. Hal lain yang perlu diperhatikan yaitu dalam pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan sebab perlu lebih diperhatikan dan diselesaikan secara menyeluruh hal ini terlihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Isi Pembukaan UUD 1945 yang ditegaskan kembali dalam UUD 1945 menegaskan bahwa tujuan negara adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dalam kehidupan yang adil dan beradab, dengan memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Karena amanat itu, kebutuhan dan hak setiap warga negara harus dipenuhi oleh Pemerintah. Lebih jelas dalam UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah menegaskan langkah strategis untuk mewujudkan harapan masyarakat yang berkualitas (Jamaluddin, 2016:55).

Kualitas pelayanan administrasi menjadi tanggung jawab pemerintah atas kepentingan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan memiliki tugas penting untuk memperhatikan kondisi geografis daerah (Ratna, 2021). Kinerja pegawai dalam organisasi pemerintah sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang baik sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik. Kinerja pegawai merupakan salah satu proses dan hasil pekerjaan yang mencerminkan pencapaian visi misi dan tujuan organisasi. Kinerja pegawai pada sektor publik sangat perlu diperhatikan, mengingat ada disparitas antara kinerja aparatur pemerintah dengan ekspektasi masyarakat.

Pelayanan administrasi menjadi faktor penting bagi organisasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Organisasi harus meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik. Administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai sangatlah berperan penting untuk usaha mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan. Faktor-faktor kepuasan kerja berpengaruh terhadap disiplin kerja pegawai, dimana kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas (Junita, 2012:20).

Kinerja dalam dunia pekerjaan bertujuan sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap pegawai atau aparatur pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, tetapi berdasarkan kondisi pengamatan yang terlihat, bawa kinerja kerja pegawai masih kurang dan belum sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu kinerja yang dapat mendukung terciptanya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Disiplin kerja merupakan salah satu hal yang paling penting untuk meningkatkan kinerja pegawai, karena untuk saat ini masih sangat banyak pegawai yang tidak disiplin yang mampu mempengaruhi suatu produktivitas dan turunnya prestasi kerja. Disiplin kerja dapat di definisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat, terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya, Sastrohadiwiryo (2012:291).

Pendisiplinan pegawai dilakukan dengan tujuan untuk melatih dan memperbaiki sikap dan perilaku pegawai sehingga pegawai secara suka rela melaksanakan kewajiban pekerjaannya. Disiplin tidak hanya diterapkan oleh bawahan saja tetapi melibatkan pemimpin di suatu instansi tersebut untuk mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu, disiplin pegawai merupakan proses berkelanjutan dimana seluruh individu berkaitan erat dengan instansi untuk kepentingan bersama.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Sei Dadap diperoleh bahwa masih ada keluhan masyarakat yang

merasa rasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di kantor tersebut. Hal yang dirasakan oleh banyak masyarakat yaitu mengeluh mengenai lamanya proses pelayanan yang diberikan dikarenakan ketidakhadiran pegawai saat jam kerja yang menyebabkan pelayanan tertunda atau tertumpuk, prosedur yang diberikan terlalu berbelit-belit karena pegawai kurang disiplin atau belum mengikuti SOP pelayanan dengan baik, bahkan jangka waktu penyelesaian yang kurang tepat, selain itu pada tahun 2023 berdasarkan keluhan yang cukup sering disampaikan masyarakat adalah proses pelayanan yang lambat dan kurang efisien, terutama dalam pengurusan surat-surat keterangan seperti surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah, dan domisili. Warga mengaku harus menunggu cukup lama, bahkan hingga berhari-hari, untuk mendapatkan dokumen yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu singkat. Dan berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa masyarakat menghasilkan bahwasanya asumsi mengenai keterlambatan dalam memberikan layanan sebagian mengiyakan hal tersebut sering terjadi dikarenakan masalah jaringan dan keterbatasan tenaga kerja yaitu pegawai. Selain itu juga, sikap sebagian pegawai yang kurang ramah dan tidak komunikatif juga menjadi sorotan. Beberapa masyarakat merasa enggan untuk kembali mengakses layanan karena merasa tidak diperlakukan dengan baik. Kurangnya kemampuan pegawai dalam menjelaskan prosedur layanan membuat masyarakat bingung dan harus bolak-balik membawa berkas yang ternyata belum lengkap. sikap pegawai yang terbilang masih kurang responsif apabila ditanya mengenai perkembangan jalan yang rusak akibat muatan sawit yang berlebihan, kurangnya transparansi, pengawasan proyek yang lemah, dan ketidaksesuaian

pelaksanaan program dengan instruksi pemerintah, selain itu masih adanya perbedaan tingkat pelayanan dengan kata lain adanya “pandang bulu” terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan, masih kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan terhambatnya proses registrasi, dan masalah jaringan pada layanan yang kerap kali muncul sering mengganggu dan menghambat kinerja pegawai.

Setelah peneliti mengamati dan merasakan bahwa sangat pentingnya kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, apakah kinerja pegawai yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya. Sehingga mengacu pada permasalahan yang sudah dijelaskan mendorong peneliti untuk menetapkan judul : **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kinerja Pegawai Kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan”**

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan?

4. Apakah kinerja pegawai memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.
3. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.
4. Untuk menganalisis kinerja pegawai memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis: Menambah wawasan ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan peran variabel intervening dalam hubungan antara kinerja dan pelayanan.

2. Secara praktis: Memberikan masukan dan rekomendasi bagi pimpinan Kantor Camat Kecamatan Sei Dadap dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kinerja dan disiplin kerja pegawai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja Pegawai

2.1.2. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Menurut Indra dalam Irham Fahmi (2011:9-10) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam peremusan skema strategis (*strategic Planning*) suatu organisasi.

Menurut Tika (2006:89) menyatakan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan seorang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Pendapat lain dikemukakan oleh (Suntoro dalam Sedarmayanti, 2009:50) bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Bernadin dalam Sudarmanto (2015:12) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernadin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter atau sifat (*trait*) dan perilaku. Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas (Ricard dalam Sudarmanto, 2015:8).

Sejalan dengan pengertian di atas jadi kinerja organisasi adalah fungsi hasil hasil pekerjaan dan kegiatan yang ada dalam organisasi atau perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan eksteren organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu. Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Ramli (2014:250) menyatakan bahwa “kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara dalam Ramli, 2014 :67) Definisi kinerja tersebut menjelaskan dimana suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian dan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah yang ada di suatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh seseorang aparatur yang ada di instansi pemerintah dalam melaksanakan suatu kegiatan dengan maksimal.

Maka dapat disimpulkan kinerja pegawai merupakan hasil kerja dilakukan seseorang yang dilihat dari seberapa baik kualitas pekerjaan yang dihasilkan, tingkat kejujuran dalam berbagai situasi, inisiatif dalam memunculkan ide-ide baru untuk melaksanakan tugas, sikap pegawai terhadap pekerjaan dalam (suka atau tidak suka, menerima atau menolak), kerja sama dan keandalan, pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan pelaksanaan tanggung jawab, pemanfaatan waktu secara efektif. Adapun indikator kinerja pegawai yakni: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketetapan waktu dan kehadiran, serta kemampuan kerjasama.

2.1.2. Kriteria Kinerja Pegawai

Kriteria kinerja pegawai adalah tolak ukur untuk menilai pencapaian, kemampuan, dan perkembangan karyawan. Terdapat tiga kriteria kinerja karyawan (Schuler & Jacson dalam Priansa, 2017:25-30) pada Buku Manajemen Kinerja Pegawai, yaitu:

Kriteria berdasarkan sifat menurut (Schuler & Jacson dalam Priansa, 2017:25-30):

1. Kemampuan teknis, yaitu apakah karyawan memiliki keterampilan yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan
2. Kejujuran, kepatuhan, dan inisiatif, yaitu karyawan memiliki sifat yang jujur dalam memberikan pelayanan, kepatuhan terhadap SOP, dan inisiatif dalam memberikan pelayanan.
3. *Self motivation*, yaitu mampu memberi solusi terhadap yang diberikan pelayanan tanpa harus diberikan pengawasan namun tetap dalam arah yang positif.

4. Orientasi pada target, yaitu tetap fokus dan memberikan upaya keras untuk dapat mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan.

Kriteria berdasarkan perilaku menurut (Schuler & Jacson dalam Priansa, 2017:25-30): :

1. Kerja sama dan komunikasi, yaitu seberapa baik karyawan dapat berinteraksi dan berkolaborasi dengan rekan kerjanya
2. Ketelitian, yaitu dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan diharapkan karyawan dapat teliti untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
3. Kemampuan dalam mengambil keputusan, yaitu dalam situasi yang mendesak apabila diperlukan dapat memberikan keputusan yang bijak tanpa merugikan siapa pun.

Kriteria berdasarkan hasil menurut (Schuler & Jacson dalam Priansa, 2017:25-30):

1. Kemampuan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, yaitu karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang bersamaan atau bergantian dengan tetap menyelesaikan semua tugas dengan tenggat waktu yang telah ada.
2. Bertanggung jawab atas pekerjaan dan hasil kerja, yaitu karyawan mampu bertanggung jawab mengenai pekerjaan apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan atau bahkan sesuatu yang telah diputuskan.

3. Kesetiaan dalam pekerjaan dan jabatan, yaitu karyawan mampu tidak melakukan hal-hal yang dilarang seperti tidak pungli atau bahkan tidak menerima suap oleh dari siapa pun dengan tujuan menjaga kepercayaan masyarakat.

Selain itu, indikator kinerja karyawan yang penting lainnya adalah:

1. Motivasi kerja, yaitu dorongan yang muncul pada setiap individu secara sadar maupun tidak sadar dalam melakukan suatu pekerjaan
2. Kemandirian, yaitu kemampuan individu untuk menjalankan perannya tanpa bergantung pada bantuan atau pengawasan eksternal
3. Kehadiran (*presensi*), yaitu sejauh mana karyawan dapat memenuhi tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan dan perusahaan

2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan pada saat melakukan pencapaian dapat disebabkan oleh beragam faktor, menurut Kasmir dalam Maryati (2021) faktor tersebut antara lain:

1. Keahlian dan kemampuan

Semakin ahli dan mampu seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat maka akan semakin ringan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat dan cepat.

2. Pengetahuan

Seseorang harus memiliki output pekerjaan yang baik karena seseorang tersebut akan lebih detail akan bidang tersebut. Sebaliknya, apabila jika seseorang tidak memiliki kemampuan tentang pekerjaannya yang memadai maka hasil output yang didapatkan cenderung rendah.

3. Rancangan Kerja

Suatu pekerjaan dengan rancangan yang bagus akan mengurangi tingkat kesulitan karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dijalankan.

4. Kepribadian

Seseorang yang mempunyai pribadi baik, dipastikan mampu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab serta penuh kesungguhan sehingga akan berpengaruh pada kinerjanya yang semakin baik.

5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan yang mendorong seseorang untuk bekerja dan mencapai tujuannya. Motivasi kerja dapat berasal dari dalam diri (internal) maupun dari luar (eksternal).

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, menginspirasi, dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama.

7. Komitmen

Komitmen adalah kesediaan untuk melakukan sesuatu secara konsisten, bertanggung jawab, dan bertekad. Komitmen bisa diartikan sebagai perjanjian, kontrak, atau tanggung jawab.

8. Gaya Kepemimpinan

Sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah kepada bawahannya. Kenyataannya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi suatu organisasi.

9. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah hal yang paling penting dikarenakan suasana yang nyaman dan aman akan memberi kenyamanan sehingga kinerja karyawan dapat lebih optimal.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002). Selain itu pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moenir, 2000:8). Jadi berdasarkan pada pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat berwujud atau tidak berwujud.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2010:5). Menurut Ratminto dan Winarsih (2014) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan maka dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman.

2.2.2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang dilayani.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien.

5. Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah.

6. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

7. Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Service quality information system adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data.

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah dengan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela 2010:5). Menurut Sari dan Hidayat (2020), kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, kejelasan

prosedur, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Sedangkan menurut Yuliana dan Putra (2021:74) menekankan pentingnya dimensi *servqual* yang terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas oleh penyelenggaraan pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dimana terbentuknya suatu negara adalah hasil dari perjuangan masyarakat dalam menempuh kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Hanif Nurcholis dalam bukunya Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah mengemukakan : Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Ahmad 2015: 15).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat yang diberikan oleh Negara dan perusahaan milik Negara Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik,

2.2.4. Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik menurut Khan (2021:27) mencakup berbagai aspek untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh institusi publik dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Indikator pelayanan publik menurut (Khan 2021:27) yaitu:

- 1) **Transparansi:** Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
- 2) **Akuntabilitas:** Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional:** Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- 4) **Partisipatif:** Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan hak:** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban:** Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Tandjung (2004:109-112) elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari:

- 1) **Bukti Fisik (*tangible*)** merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai

- 2) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan yang disepakati memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.
- 4) Jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.
- 5) Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

2.3. Disiplin Kerja

Disiplin Kerja merupakan salah satu fungsi dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan dan juga disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku.

Disiplin kerja merupakan aspek fundamental dalam manajemen sumber daya manusia yang berperan penting dalam menunjang efektivitas dan efisiensi organisasi. Disiplin kerja mencerminkan tingkat kepatuhan seorang karyawan terhadap peraturan dan norma yang berlaku di lingkungan kerja, serta tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Menurut Sihombing dan Hasibuan (2021), disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Mereka menemukan bahwa tingkat disiplin kerja yang tinggi berkorelasi positif dengan produktivitas kerja pegawai di instansi pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin bukan sekadar rutinitas administratif, melainkan nilai profesionalisme yang melekat dalam perilaku kerja.

Menurut Safitri dan Wahyuni (2020) mengemukakan pentingnya faktor kepemimpinan dan budaya organisasi dalam membentuk disiplin kerja karyawan.

Mereka menyatakan bahwa pemimpin yang mampu menjadi teladan serta menciptakan budaya kerja yang adil dan konsisten akan mendorong pegawai lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan menurut Setiawan dan Amalia (2022) mengidentifikasi bahwa indikator disiplin kerja yang paling dominan adalah kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap jam kerja, dan penyelesaian tugas sesuai tenggat waktu. Mereka juga menambahkan bahwa pemberian sanksi yang tegas namun adil berperan sebagai alat kontrol perilaku karyawan agar lebih disiplin.

Selanjutnya, studi dari Hartati dan Prasetyo (2019) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik seperti kesadaran diri, tanggung jawab pribadi, dan komitmen terhadap tujuan organisasi merupakan pendorong utama dalam membangun disiplin kerja yang berkelanjutan. Disiplin tidak hanya dibentuk dari luar (eksternal), tetapi juga berasal dari dorongan internal karyawan itu sendiri.

Secara keseluruhan, disiplin kerja terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dan produktivitas organisasi. Oleh karena itu, penerapan sistem disiplin yang adil, transparan, dan disertai dengan pembinaan yang berkelanjutan sangat penting untuk mendukung terciptanya budaya kerja yang profesional dan bertanggung jawab.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2010:54-56) dalam bukunya, disimpulkan bahwa:

1. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian,

disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan.

2. Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Disiplin dalam bekerja sangatlah penting sebab dengan kedisiplinan tersebut diharapkan sebagian besar peraturan ditaati oleh para pegawai, bekerja sesuai dengan prosedur, sehingga pekerjaan terselesaikan secara efektif dan efisien serta dapat meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu bila karyawan tidak menggunakan aturanaturan yang ditetapkan dalam perusahaan, maka tindakan disiplin merupakan langkah terakhir yang bisa diambil terhadap seorang pegawai yang performa kerjanya dibawah standar. Disiplin kerja dapat dilihat dari, kepatuhan karyawan terhadap tata tertib yang berlaku termasuk tata waktu dan tanggung jawab pada pekerjaannya, bekerja sesuai dengan prosedur yang ada, memelihara pekerjaan dengan baik.

2.3.1. Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Pemimpin perusahaan harus mampu mengenal dan mempelajari perilaku dan sifat karyawannya. Hal ini dapat membantu pemimpin dalam memilih jenis motivasi kerja mana yang sesuai dengan karyawannya.

Terdapat beberapa tipe kegiatan pendisiplinan menurut Handoko (2008:208), antara lain :

1. Disiplin Preventif Adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.
2. Disiplin Korektif Adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut.
3. Disiplin Progresif Adalah memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang.

2.3.2. Kriteria Disiplin Kerja

Kriteria disiplin kerja mengacu pada standar atau ukuran tertentu yang digunakan untuk menilai tingkat kedisiplinan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Kriteria ini menggambarkan sejauh mana karyawan mematuhi peraturan, menjalankan kewajiban, dan menunjukkan sikap profesional di tempat kerja. Menurut Hasibuan (2007: 193–195) ada 5 kriteria yaitu :

- 1) Kepatuhan terhadap jam kerja, yaitu kesediaan dan konsistensi karyawan dalam mematuhi waktu yang telah ditetapkan oleh organisasi, seperti datang dan pulang tepat waktu, tidak terlambat, dan memanfaatkan jam kerja secara optimal.
- 2) Ketaatan terhadap aturan, yaitu tingkat kesesuaian perilaku karyawan dengan peraturan, tata tertib, prosedur kerja, dan kebijakan yang berlaku di tempat

kerja. Ketaatan ini mencerminkan loyalitas dan sikap hormat terhadap sistem organisasi

- 3) Tanggung jawab terhadap tugas, yaitu karyawan selalu berkomitmen dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta kesediaan untuk menerima konsekuensi dari hasil pekerjaannya, baik dalam hal keberhasilan maupun kegagalan.
- 4) Kehadiran, yaitu menggambarkan tingkat kehadiran fisik karyawan di tempat kerja secara teratur, serta minimnya ketidakhadiran tanpa alasan yang sah. Kehadiran yang baik menunjukkan disiplin dan profesionalisme kerja.
- 5) Etika kerja, yaitu merupakan sikap dan perilaku yang mencerminkan nilai-nilai moral dalam bekerja, seperti kejujuran, tanggung jawab, ketekunan, rasa hormat, dan sikap positif terhadap tugas dan rekan kerja.

2.4. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pembahasan peneliti memperhatikan penelitian terdahulu sebagai bahan acuan untuk pembuatan skripsi. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

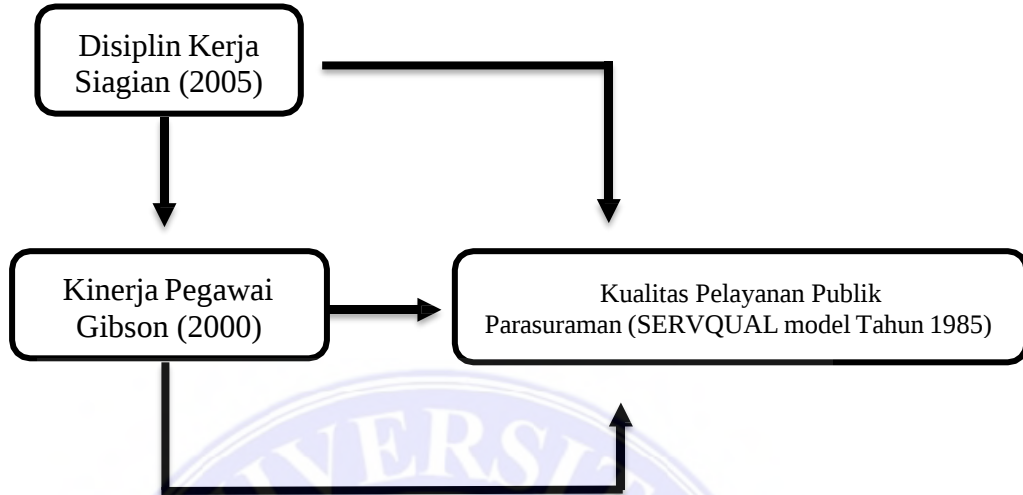
No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Irma Nurmazizah (2018)	Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 35,3, pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 18,2%, sedangkan hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan 10 mahasiswa adalah 45,4% dan sisanya adalah 54,6% yang dipengaruhi oleh variabel lainnya	Tempat dan kota penelitian berbeda dengan penelitian ini, Variabel Z nya berbeda yaitu pada penelitian tersebut menggunakan kepuasan mahasiswa sedangkan pada penelitian ini menggunakan disiplin kerja.
2	Ira Tsamarah (2022)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada UPT Samsat Ratauprapat Kabupaten Labuhanbatu Di Kecamatan Rantau Selatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat dan searah antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan dengan t hitung yang ditunjukkan sebesar 6,089 dari nilai t tabel 2,008 dan koefisien korelasi sederhana $R = 0,421$ yang menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan menunjukkan positif yang signifikan.	Tempat dan kota penelitian yang digunakan berbeda. Sampel yang digunakan pada penelitian tersebut sebanyak 53 responden sedangkan pada penelitian ini sebanyak 100 responden.
3	Dewi Sulfa Saguni,	Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.	Tempat dan kota penelitian yang digunakan berbeda. Sampel yang

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Widyawati, Muhammad Hidayat Djabbari (2023)	Kualitas Pelayanan Puskesmas	Sesuai hasil perhitungan SPSS, besaran pengaruh tersebut yaitu 92,3%.	digunakan pada penelitian tersebut sebanyak 96 sedangkan pada penelitian ini sebanyak 100.
4	Alvin Fernando (2017)	Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ogan ilir	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Silir.	Tempat dan kota penelitian yang digunakan berbeda. Variabel yang digunakan pada penelitian tersebut hanya 2 sedangkan pada penelitian ini sebanyak 3.
5	Elsa Novianti Hutabarat (2023)	Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bogor	Hasil penelitian ini, mengungkapkan fakta bahwa terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor memiliki pengaruh yang positif, dimana hasil uji regresi sederhana didapatkan nilai konstanta sebesar 14,309 dan koefisien disiplin kerja 0,731. sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 14,309 + 0,731X$ yang artinya berpengaruh positif. Sedangkan sisanya sebesar 57, 4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	Tempat dan kota penelitian yang digunakan berbeda. Sampel yang digunakan pada penelitian tersebut sebanyak 68 sedangkan pada penelitian ini sebanyak 100.

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
6.	Jumaini (2024)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar	Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pengumpulan data observasi dan kuesioner dengan 53 responden menggunakan teknik pengumpulan data uji validasi dan reabilitas, Uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji-t pada disiplin kerja dengan nilai signifikansi ($0,0047 < 0,05$) atau nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,034 > 1,675$), maka terdapat berpengaruh positif dan signifikan variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik.	Tempat dan kota penelitian yang digunakan berbeda. Variabel yang digunakan pada penelitian tersebut hanya 2 sedangkan pada penelitian ini sebanyak 3. Dan jumlah responden yang digunakan berbeda pada penelitian ini 100 responden
7	Muliani (2020)	Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang	Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji validitas, Uji reabilitas dengan menggunakan SPSS 16.0 dan Skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dari olah kuesioner diperoleh rekapitulasi dari variabel disiplin kerja aparatur sipil negara (X) didapatkan rata-rata persentase sebesar 65% termasuk dalam kategori “Baik”. Rekapitulasi dari variabel kualitas pelayanan public (Y) sebesar 67% termasuk dalam kategori “Baik”. Berdasarkan hasil Model Summary diketahui pengaruh Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 38,7% termasuk dalam kategori “Kurang Berpengaruh”.	Tempat dan kota penelitian yang digunakan berbeda. Variabel yang digunakan pada penelitian tersebut hanya 2 sedangkan pada penelitian ini sebanyak 3. Dan jumlah responden yang digunakan berbeda pada penelitian ini 100 responden

2.5. Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1. Kerangka Konsep

2.6. Hipotesis Penelitian

Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hipotesis 1 Ha : Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

 Ho : Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Hipotesis 2 Ha : Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

 Ho : Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hipotesis 3 Ha : Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

 Ho : Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hipotesis 4 Ha : Kinerja Pegawai memediasi pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ho : Kinerja Pegawai tidak memediasi pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti yaitu kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang bermula dari suatu teori menuju bentuk perolehan data *numeric* di lapangan. Menurut Sugiyono (2018:4-6) berpendapat bahwa "Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik".

3.1.2. Jenis Penelitian

Jenis kausalitas yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut Rukajat, (2018:20) mengemukakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara realistik, nyata dan kekinian, karena penelitian ini terdiri dari membuat uraian, gambar atau lukisan secara sistematis, faktual dan tepat mengenai fakta, ciri dan hubungan antara fenomena yang dipelajari.

3.2. Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1. Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025	Jun 2025	Jul 2025	Agst 2025	Sep 2025
1.	Penyusunan Proposal							
2.	Seminar Proposal							
3.	Perbaikan Proposal							
4.	Pelaksanaan Penelitian							
5.	Seminar Hasil							
6.	Revisi Skripsi							
7.	Sidang Meja Hijau							

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

3.2.2. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Sei Dadap yang beralamat di Sei Kamah II, Kecamatan Sei Dadap, Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara. Peneliti memilih tempat tersebut dikarenakan untuk mengetahui keberhasilan dari kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh kantor camat kepada masyarakat dan sebagai pertimbangan bahwa peneliti berdomisili di tempat yang sama sehingga dapat memudahkan dalam memperoleh data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu (Sugiyono, 2013:117-120). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Sei Dadap, Kabupaten Asahan yang terdiri dari 10 desa dengan jumlah 33.221 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari sekumpulan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu *Random Sampling*. Untuk memperoleh sampel yang representasi dan mewakili populasi, pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (2017) sebagai berikut:

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

E = tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

Dalam penelitian ini digunakan nilai $e = 10\%$, artinya tingkat ketidaktelitian sebesar 10%. Dengan menerapkan rumus slovin maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{33.221}{1 + 33.221 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{33.221}{333,21}$$

$$n = 99,67$$

Jadi ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 99,67 responden dibulatkan menjadi 100.

3.3.3. Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sekaran (2006) mengatakan bahwa teknik pengambilan sampel adalah proses pemilihan sejumlah unit dari populasi yang akan dijadikan sebagai sampel. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Proportional Random Sampling*. Menurut Sekaran (2006) *Proportional Random Sampling* dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sub populasi atau strata secara *proportional* dan dilakukan secara acak. Teknik pengambilan sampel dengan *Proportional Random Sampling* dilakukan dengan mengumpulkan data jumlah siswa dari masing-masing bagian yang kemudian ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan untuk masing-masing bagian. Menurut Natsir (2004) rumusan untuk jumlah sampel masing-masing bagian dengan teknik *Proportional Random Sampling* adalah sebagai berikut :

$$\text{Jumlah Sampel} = \frac{\text{Jumlah Sub populasi}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{jumlah sampel yang diperlukan}$$

Tabel 3. 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Sei Dadap

No.	Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah Sampel
1.	Tanjung Alam	6.915	18
2.	Per. Sei Dadap III/IV	2.155	6
3.	Bahung Sibatu-Batu	3.683	9
4.	Sei Alim Hasak	7.535	20
5.	Per. Sei dadap I/II	1.799	5
6.	Sei Kamah II	4.012	10
7.	Sei Kamah I	2.911	8
8.	Tanjung Asri	1.833	5
9.	Sei Kamah Baru	4.659	12
10.	Pasiran	2.719	7
Sei Dadap		38.221	100

Sumber : Dinaskependudukanpencatatansipilkabupatenasahan, 2025

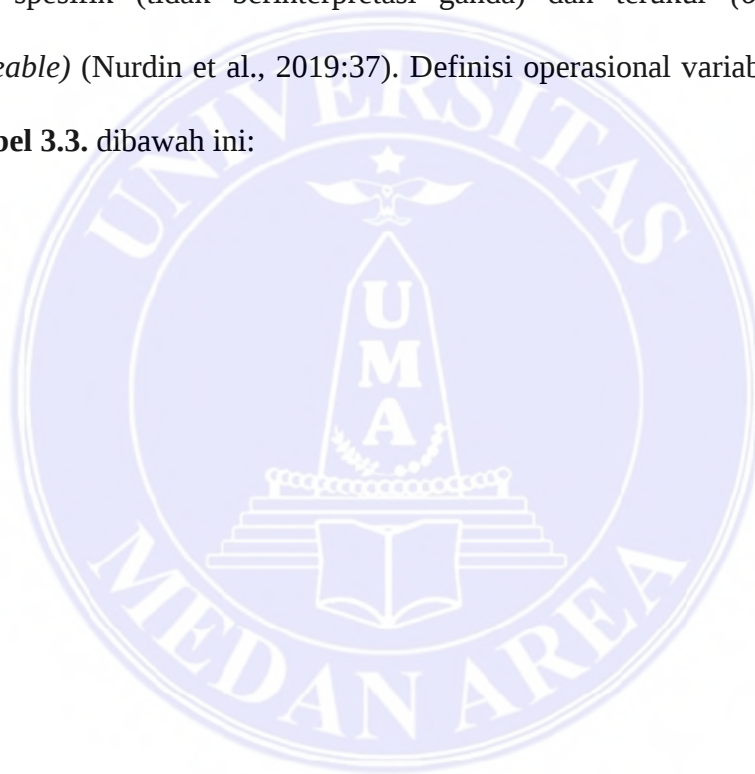
3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Kuesioner

Kuesioner adalah jenis pengumpulan data yang dirancang untuk menganalisis dan mempelajari perilaku dalam organisasi yang mungkin terpengaruh oleh sistem yang diusulkan oleh peneliti. Daftar periksa dalam bentuk kuesioner berfungsi sebagai bantuan. Menurut Siregar (2013:40-45) kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sudah dalam bentuk pilihan. Jadi kuesioner jenis ini responden tidak memberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Mendefinisikan variabel secara operasional adalah menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel tersebut bersifat spesifik (tidak berinterpretasi ganda) dan terukur (*observable* atau *measurable*) (Nurdin et al., 2019:37). Definisi operasional variable dapat dilihat pada **tabel 3.3.** dibawah ini:



Tabel 3. 3. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Disiplin Kerja (X) Gibson (2000) “Disiplin kerja adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha untuk memperbaiki atau membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku karyawan sehingga para karyawan secara sukarela berusaha untuk bekerja secara kooperatif dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.	1. Kepatuhan terhadap jam kerja	1. Hadir dengan tepat waktu. 2. Menggunakan waktu istirahat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
		2. Ketaatan terhadap aturan	1. Mematuhi setiap peraturan yang telah ditetapkan. 2. Memiliki sifat loyalitas dan sikap hormat.
		3. Tanggung jawab atau tugas	1. Kesigapan dalam memberikan pelayanan. 2. Menerima konsekuensi yang diberikan.
		4. Kehadiran	1. Rekap kehadiran secara menyeluruh. 2. Minim kehadiran tanpa alasan yang sah.
		5. Etika kerja	1. Menyapa masyarakat sebelum memberi pelayanan. 2. Memberikan rasa hormat terhadap masyarakat.
	Kualitas Pelayanan Publik (Y) Parasuraman (SERVQUAL model Tahun 1985)	1. <i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	1. Ketersediaan fasilitas nyaman. 2. Berpenampilan rapi dan memberikan kenyamanan ruangan.

No	Variabel	Dimensi	Indikator
2	”Tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang seharusnya mereka terima dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sesungguhnya mereka terima”	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Handal dalam memberikan informasi mengenai administrasi kependudukan. 2. Memberikan pelayanan yang akurat dan
		3. <i>Responsiveness</i> (Daya tangkap)	1. Menyelesaikan setiap masalah dengan tanggap dan cepat. 2. Memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani transaksi.
		4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Dapat dipercaya saat memberikan pelayanan. 2. Menjamin hasil kerja yang sesuai dengan peraturan.
		5. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Ramah dalam memberikan pelayanan kependudukan. 2. Mudah dihubungi baik dengan telpon maupun bertemu langsung.
3	Kinerja Pegawai (Z) (Siagian, 2005) ”Kinerja Pegawai adalah hasil fungsi pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, yang dipengaruhi oleh berbagai	1. Sifat	1. Ketegasan dalam memberikan pelayanan. 2. Inisiatif dalam memberikan solusi terhadap pelayanan.
		2. Perilaku	1. Berkomunikasi dengan sangat baik saat memberikan pelayanan. 2. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan.

No	Variabel	Dimensi	Indikator
	faktor seperti kemampuan, motivasi, dan persepsi terhadap peran.”	3. Hasil	1. Bertanggung jawab saat melakukan pekerjaan. 2. Kesetiaan dalam memberikan pelayanan dengan skala prioritas.

3.6. Pengukuran Instrumen Penelitian

Pengukuran pada penelitian ini, variabel diukur menggunakan lembar tertulis berupa kuesioner yang berisi pertanyaan dengan tujuan memperoleh data untuk kemudian digunakan dalam menganalisis variabel penelitian. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 yang terdiri dari pilihan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Pilihan jawaban dari skala tersebut meliputi Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Kurang Setuju, Sangat Tidak Setuju (Sugiyono, 2006:77-79). Skor tiap jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan mempunyai tingkatan dari yang terbesar hingga terkecil. Adapun skor untuk masing-masing jawaban pada skala likert dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut:

Tabel 3. 4. Instrumen Skala Likert

Jawaban	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	SS	1

Sumber : Sugiyono, 2013

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalian data kemudian diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2020:245- 247). Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan alat analisis yang terdiri dari:

3.7.1. Uji Kualitas Data

Kuesioner survey dirancang untuk mengetahui kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sei Dadap. Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa akurat kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Uji Validitas

Memperoleh hasil yang obyektif serta akurat merupakan suatu hal yang selalu diharapkan dalam suatu pengukuran. Salah satu cara yang dilakukan untuk mencapainya adalah mendapatkan validasi yang tinggi dan instrumen penelitian sehingga bisa memenuhi persyaratan Uji validasi menggunakan koefisien korelasi *corrected item-total correlation* yang diperoleh melalui analisis data menggunakan SPSS 23 for windows.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ bernilai positif maka unsur pertanyaan valid namun jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka unsur pernyataan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Indeks yang menunjukkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan disebut reabilitas. Reabilitas menunjukkan konsistensi hasil dan pengukur. Jika mengukur sesuatu berulang kali dan menunjukkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama pula, maka alat ukur tersebut dinyatakan konsisten. Untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach's alpha*. Apabila nilai *Cronbach's alpha* > 0,60. Semakin mendekati nilai Alpha dengan 1 maka semakin reliable nilai reabilitasnya.

3.7.2. Uji Sobel

Pengujian hipotesis mediasi dilakukan dengan menggunakan uji sobel. Sobel test menghendaki asumsi jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal (Ghozali, 2018:49-50). Uji sobel dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat Z. Sobel test dapat diketahui melalui perhitungan dari rumus berikut ini:

$$Z = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times Sa^2) + (a^2 \times Sb^2)}}$$

Keterangan:

<i>Sab</i>	= besarnya standar error pengaruh tidak langsung
<i>a</i>	= jalur variabel independen (X) dengan variabel mediasi (Z)
<i>b</i>	= jalur variabel mediasi (Z) dengan variabel dependen (Y)
<i>sa</i>	= standar error koefisien a
<i>sb</i>	= standar error koefisien b

Untuk menguji signifikansi pada pengaruh tidak langsung maka

dilakukan penghitungan nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{sab}$$

Apabila t hitung > t tabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh variabel mediasi (Z) dalam memediasi hubungan variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

3.8. Uji Hipotesis

1. Uji t (uji parsial)

Pengujian yang dilakukan adalah parameter (u nkorelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel X , variabel Y dan variabel Z dengan rumus.

keterangan:

n = jumlah sampel

r = nilai kolerasi

Selanjutnya hasil hipotesis dibandingkan dengan table dengan ketentuan pada halaman sebagai berikut:

Jika t hitung < t tabel , Ho diterima dan Ha ditolak

Jika t hitung > t tabel , Ho ditolak dan Ha diterima

2. Uji R² (Determinasi)

Jika (R²) yang diperoleh mendekati satu maka dapat dikatakan semakin kuat

pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya jika (R) semakin

mendekati nol maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi yang digunakan yaitu *Adjusted R Square*. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan rumusan koefisien determinasi adalah:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dilapang dan juga hasil pengujian data yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.
2. Terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.
3. Terdapat pengaruh signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.
4. Terdapat mediasi pengaruh kinerja pegawai antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat kecamatan Sei Dadap Kabupaten Asahan.

5.2 Saran

1. Bagi Instansi

Diharapkan Kantor Camat Sei Dadap Kabupaten Asahan agar kiranya mempertahankan atau meningkatkan kinerja pegawai pada kantor camat.

2. Bagi Peneliti

Dapat meneliti dengan menggunakan variabel lain diluar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang lebih berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad, A. (2015). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ahmad, N. (2015). *Peace Education Dan Pendidikan Perdamaian Gus Dur*. Elex Media Komputindo.
- Bapenas. (2008). *Proyeksi Pendudukan Indonesia (Indonesa Population Projection) 2005-2025*. Jakarta : UNEFPA.
- Fahmi, I. (2011). *Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasinya*, Bandung : Alfabeta.
- Fandy, T. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fernando, A. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang*. Skripsi. Universitas Sriwijaya.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Handoko, T. Hani, 2008, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, edisi kedua, Penerbit : BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ira, T. (2022). *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada UPT Samsat Rantauprapat*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Nurdin, M., Riyadi, S., & Fadhil, A. (2019). *Metodologi Penelitian: Panduan Praktis untuk Peneliti Pemula*. Jakarta: Kencana.
- Priansa, M. (2017). *Manajemen Kinerja Pegawai*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ramli, M. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, Makassar : Alauddin University Press.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sastrohadiwiryo. (2012). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara. Indonesia.
- Sinambela, P.L. (2010). *Reformasi Pelayanan Pubik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. *Sociological Methodology*.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tandjung, H. (2004). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Jurnal

- Hartati, S., & Prasetyo, H. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 115–123.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIS*, 12(1), 54–68
- Jumaini. (2024). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah
- Junita, A. (2012). Faktor-Faktor Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan.

Jurnal Keuangan & Bisnis, 4(1), 13–26.

Khan, M. (2021). Indicators of public service delivery: A framework for measuring citizen satisfaction. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 13(2), 45–55.

Muliani. (2020). *Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang*. PRAJA, 8(2), 132–136. Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Ratna, Darmawan dan Sudewa. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Co-Management* Vol. 4, No 2.

Safitri, M., & Wahyuni, D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Disiplin Kerja. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 17(1), 45–52.

Sari, D. F., & Hidayat, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 123–131.

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju Sudarmanto, 2015, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi Dalam Organisasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Setiawan, R., & Amalia, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai. *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*, 14(1), 33–41.

Sihombing, M. A., & Hasibuan, M. R. (2021). Disiplin Kerja dan Dampaknya terhadap Produktivitas Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 10–19

Yuliana, L., & Putra, A. H. (2021). Penerapan Dimensi SERVQUAL dalam Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 45–53.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas Variabel X

Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,069	,050	-,002	,174	,001	,490**
	Sig. (2-tailed)		,496	,619	,983	,084	,995	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,069	1	-,100	,016	,067	-,012	,414**
	Sig. (2-tailed)	,496		,323	,875	,511	,904	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,050	-,100	1	-,224*	-,077	,125	,278**
	Sig. (2-tailed)	,619	,323		,025	,444	,214	,005
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-,002	,016	-,224*	1	,157	,173	,430**
	Sig. (2-tailed)	,983	,875	,025		,119	,085	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,174	,067	-,077	,157	1	-,035	,492**
	Sig. (2-tailed)	,084	,511	,444	,119		,726	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	,001	-,012	,125	,173	-,035	1	,495**
	Sig. (2-tailed)	,995	,904	,214	,085	,726		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,490**	,414**	,278**	,430**	,492**	,495**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	-,196	-,008	,010	-,074	-,052	,035	-,076	-,101	,121	,211 [*]
	Sig. (2-tailed)		,051	,939	,921	,463	,607	,731	,455	,320	,230	,035
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	-,196	1	-,020	-,005	-,240 [*]	,005	,015	,035	,061	-,188	,445
	Sig. (2-tailed)	,051		,841	,957	,016	,964	,880	,726	,548	,061	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	-,008	-,020	1	-,075	-,059	,100	,063	-,124	-,051	-,112	,246 [*]
	Sig. (2-tailed)	,939	,841		,461	,561	,323	,533	,218	,616	,267	,014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,010	-,005	-,075	1	-,057	,102	,069	,003	-,111	,049	,326 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,921	,957	,461		,574	,314	,497	,973	,274	,631	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	-,074	-,240 [*]	-,059	-,057	1	-,118	-,084	,197 [*]	,001	,038	,200 [*]
	Sig. (2-tailed)	,463	,016	,561	,574		,241	,408	,049	,990	,707	,046
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	-,052	,005	,100	,102	-,118	1	,079	-,102	,169	,088	,434 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,607	,964	,323	,314	,241		,436	,314	,092	,384	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	,035	,015	,063	,069	-,084	,079	1	,033	-,116	,067	,399 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,731	,880	,533	,497	,408	,436		,747	,251	,510	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	-,076	,035	-,124	,003	,197 [*]	-,102	,033	1	,001	,222 [*]	,396 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,455	,726	,218	,973	,049	,314	,747		,989	,027	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	-,101	,061	-,051	-,111	,001	,169	-,116	,001	1	-,051	,256 [*]
	Sig. (2-tailed)	,320	,548	,616	,274	,990	,092	,251	,989		,612	,010
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	,121	-,188	-,112	,049	,038	,088	,067	,222 [*]	-,051	1	,399 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,230	,061	,267	,631	,707	,384	,510	,027	,612		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,211 [*]	,145	,246 [*]	,326 ^{**}	,200 [*]	,434 ^{**}	,399 ^{**}	,396 ^{**}	,256 [*]	,399 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,035	,149	,014	,001	,046	,000	,000	,000	,010	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
[*] . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). ^{**} . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Variabel Z

Correlations												
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	TOTAL
Z1	Pearson Correlation	1	-,174	-,074	,075	,069	,044	-,087	,006	,140	,027	,283**
	Sig. (2-tailed)		,083	,463	,459	,494	,667	,391	,955	,164	,792	,004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z2	Pearson Correlation	-,174	1	-,049	,042	,062	,156	,281**	,111	-,109	,026	,419**
	Sig. (2-tailed)	,083		,626	,681	,539	,122	,005	,270	,281	,798	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z3	Pearson Correlation	-,074	-,049	1	,116	,059	-,060	-,126	-,140	,080	,056	,252*
	Sig. (2-tailed)	,463	,626		,249	,562	,556	,213	,165	,427	,582	,011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z4	Pearson Correlation	,075	,042	,116	1	-,032	-,049	-,073	,130	,092	,021	,373**
	Sig. (2-tailed)	,459	,681	,249		,749	,631	,472	,199	,363	,838	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z5	Pearson Correlation	,069	,062	,059	-,032	1	,113	-,004	,027	,014	-,366**	,300**
	Sig. (2-tailed)	,494	,539	,562	,749		,264	,968	,788	,892	,000	,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z6	Pearson Correlation	,044	,156	-,060	-,049	,113	1	,038	-,102	,081	-,122	,350**
	Sig. (2-tailed)	,667	,122	,556	,631	,264		,705	,315	,422	,226	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z7	Pearson Correlation	-,087	,281**	-,126	-,073	-,004	,038	1	,101	,021	,013	,379**
	Sig. (2-tailed)	,391	,005	,213	,472	,968	,705		,317	,834	,896	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z8	Pearson Correlation	,006	,111	-,140	,130	,027	-,102	,101	1	,049	-,030	,330**
	Sig. (2-tailed)	,955	,270	,165	,199	,788	,315	,317		,629	,764	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z9	Pearson Correlation	,140	-,109	,080	,092	,014	,081	,021	,049	1	,114	,437**
	Sig. (2-tailed)	,164	,281	,427	,363	,892	,422	,834	,629		,260	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z10	Pearson Correlation	,027	,026	,056	,021	-,366**	-,122	,013	-,030	,114	1	,209*
	Sig. (2-tailed)	,792	,798	,582	,838	,000	,226	,896	,764	,260		,037
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,283**	,419**	,252*	,373**	,300**	,350**	,379**	,330**	,437**	,209*	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,011	,000	,002	,000	,000	,001	,000	,037	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Lampiran 4. Nilai R Tabel

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432

51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

Lampiran 5. Nilai T Tabel

df	t_{0.10}	t_{0.05}	t_{0.025}	t_{0.01}	t_{0.005}
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676

52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628

97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626
Inf .	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626



Lampiran 6. Kuesioner

KUESIONER

I. Pengantar

Dengan ini saya menyampaikan daftar pertanyaan pada Bapak/Ibu/Sdr/i, dengan tujuan agar berkenan kiranya meluangkan sedikit waktu untuk dapat mengisinya. Petanyaan dalam daftar ini berkaitan mengenai tanggapan anda mengenai persepsi dan harapan ataupun tingkat kepuasan sebagai masyarakat Kantor Camat Sei Dadap mengenai kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik disertai dengan disiplin kerja yang diberikan oleh Kantor Camat Sei Dadap dan dijadikan sebagai penelitian skripsi kami, Zeni Julianda Utami, Mahasiswa S1 Administrasi Publik, Universitas Medan Area-Medan.

Atas ketersediaan dari Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya mengucapkan terima kasih.

II. Cara Mengisi Jawaban

”Berikan tanda tingkat persetujuan anda pada pertanyaan-pertanyaan berikut terhadap salah satu jawaban yang ada menurut pendapat anda mengenai pertanyaan yang disediakan tersebut.”

Identitas Responden

Saya mohon kesediaan masyarakat Kantor Camat Sei Dadap untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

a. Nama :

b. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

c. Status Pernikahan

☐ Belum menikah ☐ Menikah ☐ Sudah pernah menikah

d. Pendidikan Tertinggi

☐ SD ☐ SMP ☐ SMK ☐ S1 ☐ S2

e. Usia

☐ 12-19 Thn ☐ 20-26 Thn ☐ 27-36 Thn ☐ 37-46 Thn ☐ >47 Thn

III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Angket Kinerja Pegawai (X)						
1.	Pegawai Kantor camat tegas dalam memberikan pelayanan.					
2.	Pegawai kantor camat insiatif dalam memberikan solusi terhadap pelayanan.					

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
3	Pegawai kantor camat berkomunikasi dengan sangat baik saat memberikan pelayanan.					
4.	Pegawai kantor camat teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.					
5.	Pegawai kantor camat bertanggung jawab saat melakukan pekerjaan.					
6.	Pegawai kantor camat setia dalam memberikan pelayanan dengan skala prioritas.					
Angket Kualitas Pelayanan Publik (Y)						
1.	Pegawai kantor camat menyediakan fasilitas yang nyaman.					
2	Pegawai kantor camat berpenampilan rapi dan memberikan kenyamanan ruangan.					
3.	Pegawai kantor camat handal dalam memberikan informasi mengenai administrasi kependudukan.					
4.	Pegawai kantor camat memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.					
5.	Pegawai kantor camat menyelesaikan setiap masalah dengan tanggap dan cepat.					
6.	Pegawai kantor camat memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani transaksi.					
7.	Pegawai kantor camat dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.					
8.	Pegawai kantor camat menjamin hasil kerja yang sesuai dengan peraturan.					
9.	Pegawai kantor camat ramah dalam memberikan pelayanan kependudukan.					

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
10.	Pegawai kantor camat mudah dihubungi baik dengan telvon maupun bertemu langsung.					
Angket Disiplin Kerja (Z)						
1.	Pegawai kantor camat hadir dengan tepat waktu.					
2.	Pegawai kantor camat menggunakan waktu istirahat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.					
3.	Pegawai kantor camat mematuhi setiap peraturan yang telah ditetapkan.					
4.	Pegawai kantor camat memberikan sifat loyalitas dan sikap hormat.					
5.	Pegawai kantor camat sigap dalam memberikan pelayanan.					
6.	Pegawai kantor camat menerima konsekuensi yang diberikan apabila tidak sesuai dengan pekerjaannya.					
7.	Pegawai kantor camat merekapkan kehadiran secara menyeluruh.					
8.	Pegawai kantor camat minim kehadiran tanpa alasan yang sah.					
9.	Pegawai kantor camat menyapa masyarakat sebelum memberi pelayanan.					
10.	Pegawai kantor camat memberikan rasa hormat terhadap masyarakat.					

Terima Kasih Atas Bantuannya

Saya Mohon Maaf Apabila Mengganggu Waktunya Responden

Lampiran 7. Dokumentasi



Gambar Kantor Camat Sei Dadap Kabupaten Asahan



Gambar Area Ruangan Kantor Camat Sei Dadap



Gambar Pembagian Kuesioner Kepada Masyarakat Kecamatan Sei Dadap

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1714/FIS.0/01.10/VI/2025 Medan, 19/06/2025
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.
Kepala kantor kecamatan sei dadap
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : ZENI JULIANDA UTAMI
NIM : 208520055
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada KANTOR KECAMATAN SEI DADAP untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

" PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN SEI DADAP KABUPATEN ASAHAN"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

An. Dekan,

Dr. Selamat Riadi, S.E., M.I.Kom

Tembusan:
1. Ka. Prodi Administrasi Publik
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 9. Surat Balasan Izin Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN**
KECAMATAN SEI DADAP
Jalan. Protokol Dusun II Desa Sei Kamah
SEI KAMAH II Kode Pos : 21272

Sei Kamah, 4 Agustus 2025

Nomor : 1714/ 323 /UM-SDDP/VIII/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Surat Riset.

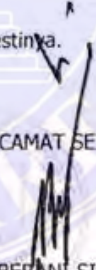
Kepada Yth :
Sdr. Dekan Universitas Medan Area
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
di-

T e m p a t

Menindaklanjuti surat Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik nomor 1714/FIS.0/01.10/VI/2025 tanggal 19 Juni 2025 perihal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, dengan ini diberitahukan kepada Saudara bahwa An. ZENI JULIANDA UTAMI, NPM 208520055, Fakultas / P. Studi Administrasi Publik telah melakukan Riset di Kantor Camat Sei Dadap Kabupaten Asahan.

Demikian disampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


CAMAT SEI DADAP
BERANI SIMBOLON, SE, M.M
PEMBINA TK.I
NIP. 19671206 199803 1 006

KUESIONER

I. Pengantar

Dengan ini saya menyampaikan daftar pertanyaan pada Bapak/Ibu/Sdr/i, dengan tujuan agar berkenan kiranya meluangkan sedikit waktu untuk dapat mengisinya. Petanyaan dalam daftar ini berkaitan mengenai tanggapan anda mengenai persepsi dan harapan ataupun tingkat kepuasan sebagai masyarakat Kantor Camat Sei Dadap mengenai kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik disertai dengan disiplin kerja yang diberikan oleh Kantor Camat Sei Dadap dan dijadikan sebagai penelitian skripsi kami, Zeni Julianda Utami, Mahasiswa S1 Administrasi Publik, Universitas Medan Area-Medan.

Atas ketersediaan dari Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya mengucapkan terima kasih.

II. Cara Mengisi Jawaban

"Berikan tanda tingkat persetujuan anda pada pertanyaan-pertanyaan berikut terhadap salah satu jawaban yang ada menurut pendapat anda mengenai pertanyaan yang disediakan tersebut."

Identitas Responden

Saya mohon kesediaan masyarakat Kantor Camat Sei Dadap untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

- a. Nama : Tita Tri candani
- b. Jenis Kelamin
☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- c. Status Pernikahan
☒ Belum menikah ☐ Menikah ☐ Sudah pernah menikah
- d. Pendidikan Tertinggi
☐ SD ☐ SMP ☒ SMK ☐ S1 ☐ S2
- e. Usia

☐ 12-19 Thn ☒ 20-26 Thn ☐ 27-36 Thn ☐ 37-46 Thn ☐ >47 Thn

III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Angket Kinerja Pegawai (X)						
1.	Pegawai Kantor camat tegas dalam memberikan pelayanan.		✓			
2.	Pegawai kantor camat insiatif dalam memberikan solusi terhadap pelayanan.		✓			
3.	Pegawai kantor camat berkomunikasi dengan sangat baik saat memberikan pelayanan.	✓				
4.	Pegawai kantor camat teliti dalam menyelesaikan pekerjaan.		✓			
5.	Pegawai kantor camat bertanggung jawab saat melakukan pekerjaan.	✓				
6.	Pegawai kantor camat setia dalam memberikan pelayanan dengan skala prioritas.		✓			

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Angket Kualitas Pelayanan Publik (Y)						
1.	Pegawai kantor camat menyediakan fasilitas yang nyaman.	✓				
2.	Pegawai kantor camat berpenampilan rapi dan memberikan kenyamanan ruangan.	✓				
3.	Pegawai kantor camat handal dalam memberikan informasi mengenai administrasi kependudukan.		✓			
4.	Pegawai kantor camat memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.		✓			
5.	Pegawai kantor camat menyelesaikan setiap masalah dengan tanggap dan cepat.		✓			
6.	Pegawai kantor camat memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani transaksi.	✓				
7.	Pegawai kantor camat dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.		✓			
8.	Pegawai kantor camat menjamin hasil kerja yang sesuai dengan peraturan.		✓			
9.	Pegawai kantor camat ramah dalam memberikan pelayanan kependudukan.		✓			
10.	Pegawai kantor camat mudah dihubungi baik dengan telvon maupun bertemu langsung.		✓			
Angket Disiplin Kerja (Z)						
1.	Pegawai kantor camat hadir dengan tepat waktu.	✓				

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
2.	Pegawai kantor camat menggunakan waktu istirahat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.	☒	☐	☐	☐	☐
3.	Pegawai kantor camat mematuhi setiap peraturan yang telah ditetapkan.	☒	☐	☐	☐	☐
4.	Pegawai kantor camat memberikan sifat loyalitas dan sikap hormat.	☐	☒	☐	☐	☐
5.	Pegawai kantor camat sigap dalam memberikan pelayanan.	☐	☒	☐	☐	☐
6.	Pegawai kantor camat menerima konsekuensi yang diberikan apabila tidak sesuai dengan pekerjaannya.	☐	☒	☐	☐	☐
7.	Pegawai kantor camat merekapkan kehadiran secara menyeluruh.	☐	☒	☐	☐	☐
8.	Pegawai kantor camat minim kehadiran tanpa alasan yang sah.	☒	☐	☐	☐	☐
9.	Pegawai kantor camat menyapa masyarakat sebelum memberi pelayanan.	☒	☐	☐	☐	☐
10.	Pegawai kantor camat memberikan rasa hormat terhadap masyarakat.	☒	☐	☐	☐	☐

Terima Kasih Atas Bantuannya

Saya Mohon Maaf Apabila Mengganggu Waktunya Responden