

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT  
SIEMPAT NEMPU KABUPATEN DAIRI**

**SKRIPSI**

Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Memenuhi Syarat-  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Pada Fakultas Sosial Dan Hukum

Universitas Quality

Oleh :

**JANUARI SIANTURI**

**NPM : 2002020026**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2024**



## PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul** : **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas  
Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Siempat  
Nempu Kabupaten Dairi**

**Nama** : **JANUARI SIANTURI**  
**Program Studi** : **MANAJEMEN**  
**Fakultas** : **SOSIAL DAN HUKUM**

**Medan, 15 March 2024**

**Menyetujui**  
**Tim Pembimbing**

**Pembimbing Utama**  
**Pendamping**



**Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si**

**NIP.0114028003**

**Pembimbing**



**Maria Kristina**  
**Situmorang**  
**SE.,M.Si**

**NIP.0107018804**

**Ketua Program Studi**  
**Universitas Quality**



**Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si**

**NIP.0123079101**

**Dekan Soshum**  
**Universitas Quality**



**Lasma Melinda**  
**Siahaan SE., M.Si**  
**NIP.0123079101**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Keterangan Diri

1. Nama : JANUARI SIANTURI
2. Tempat/Tanggal Lahir : Kerajaan, 05-01-2002
3. Jenis Kelamin : Laki Laki
4. Agama : Kristen Protestan
5. Status : Belum Menikah
6. Jumlah Bersaudara : Anak Ke 6 dari 6 Bersaudara
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Kerajaan
9. Jenjang Pendidikan : S1
10. No Telpon : 082163542237
11. Email : sianturijanuari840@gmail.com
12. Nama Orang Tua
  - A. Ayah : RAMSES SIANTURI
  - B. Ibu : DAMARIS SIMANULLANG
13. Pekerjaan Orang Tua
  - A. Ayah : Petani
  - B. Ibu : Petani

### B. Riwayat Hidup

N0	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Tamat
1	SD Negeri 030358 Kerajaan	2008	2014
2	SMP Negeri 1 Siempat Nempu	2014	2017
3	SMA Negeri 1 Siempat Nempat Nempu	2017	2020
4	Universitas Quality Medan	2020	2024

## SURAT PERNYATAAN

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

**Nama : JANUARI SIANTURI**

**NPM : 2002020026**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas : Sosial Dan Hukum**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi “.

Apabila pada saat Ujian Sidang, diketahui dan terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi skripsi saya, maka Universitas Quality mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari skripsi yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Quality. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan atau tekanan dari pihak mana pun juga.

Medan, 23 Mei 2024

Yang menyatakan,



**JANUARI SIANTURI**

Npm: 2002020026

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi.

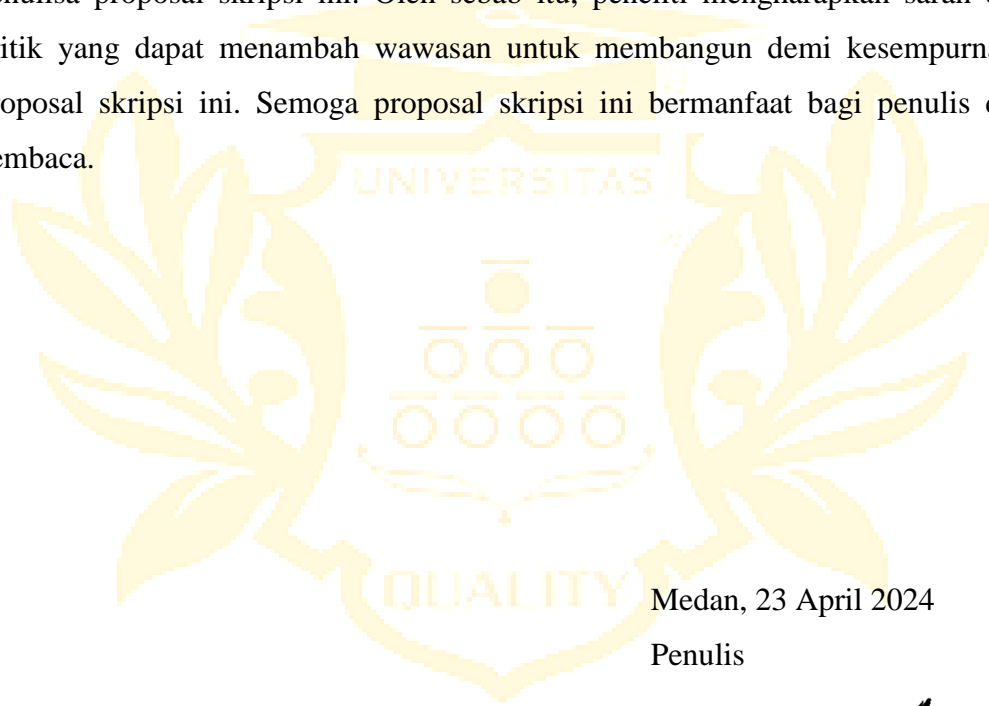
Dalam penyusunan proposal ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak dan ibu serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan arahan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon S.Si.,S.Pd. selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Lasma Melinda Siahaan SE.,M.Si. selaku PLT. Dekan Fakultas dan Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality.
3. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si selaku Dosen Pemimbing I yang telah menyediakan waktu dan tenaga, serta bimbingan, perhatian, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini..
4. Ibu Marya Kristina Situmorang SE.,M.Si. selaku Dosen Pemimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Staf, pegawai, dan dosen Universitas Quality yang telah memberikan arahan dan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
6. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada orangtua penulis yaitu bapak Ramses Sianturi dan ibu Damaris Simanullang yang selalu memberikan nasehat, dukungan, pengorbanan, dan doa hingga penulisan proposal skripsi ini selesai.
7. Saudara penulis yaitu Kardo Sianturi, Dennita Sianturi, Nelprida Sianturi, Natalia Sianturi, Rijal Sianturi yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

8. Kepada teman seperjuangan terkhusus teman sekelas 2A41 yang bersama-sama menuntut ilmu di Universitas Quality.
9. Kepada Pembina, rekan NBP 2021 dan seluruh anggota Resimen Mahasiswa satuan Universitas Quality yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penulisa proposal skripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambah wawasan untuk membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.



Medan, 23 April 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Januari Sianturi', is written over the printed name.

Januari Sianturi

NPM: 2002020026

# DAFTAR ISI

Halaman

## ABSTRAK

## ABSTRACT

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 7

2.1 Kerangka Teoritis.....	7
2.1.1 Pengertian Disiplin.....	7
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	9
2.1.3 Indikator-Indikator Dalam Disiplin Kerja.....	13
2.1.4 Jenis Jenis Disiplin Kerja.....	14
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	26
2.4 Defenisi Operasional.....	27



2.5 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitia .....	30
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.1.2 Waktu Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.2.1 Populasi Penelitian .....	31
3.2.2 Sampel Penelitian.....	31
3.3 Jenis Penelitian.....	32
3.4 Intrumen Penelitian .....	32
3.5 Uji Regresi Linear Sederhana .....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Validitas .....	34
3.6.2 Uji Realibilitas .....	34
3.6.3 Uji Normalitas.....	34
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7 Uji Hipotesis .....	35
3.7.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
3.7.2 Uji Parsial (Uji Statistik T) .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
4.1.1 Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi .....	37
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi .....	37
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi .....	38
4.2 Deskriptif Responden .....	39
4.3 Uji Statistika Deskriptif.....	42
4.4 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	42
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.6 Pembahasan .....	52

BAB V Kesimpulan Dan Saran .....	55
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN .....	59



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Hasil Evaluasi Pelayanan Pegawai Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 2. 2 Defenisi Operasional.....	28
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	30
Tabel 3. 2 Data Pegawai Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi.....	31
Tabel 3. 3 Intrumen Skala Likert .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia .....	40
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	41
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja .....	42
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary .....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.14 Analisis Regresi Sederhana.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi .....	39
Gambar 4.2 Uji Grafik Histogram .....	47
Gambar 4.3 Uji Normal Probability Plot.....	48
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian .....	60
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Variabel Disiplin Kerja (X) .....	66
Lampiran 3 Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	67
Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X) .....	68
Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	69
Lampiran 6 Uji Statistika Deskriptif .....	70
Lampiran 7 Uji Reabilitas .....	71
Lampiran 8 Uji Normalitas .....	72
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas .....	73
Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	74
Lampiran 11 Uji T .....	75
Lampiran 12 Uji Analisis Regresi Sederhana .....	76
Lampiran 13 Tabel Df .....	77
Lampiran 14 Tabel R .....	78