

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR CAMAT SUSUA KABUPATEN
NIAS SELATAN**

SKRIPSI

**Oleh :
FEBERTINA LAIA
NPM : 2102020043**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2025**

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR CAMAT SUSUA KABUPATEN
NIAS SELATAN**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

**Oleh :
FEBERTINA LAIA
NPM : 2102020043**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2025**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan
Nama : FEBERTINA LAIA
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 14 February 2025

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Pembimbing Pendamping



Nurbeti SE., M.Si
NIP.0003046713

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febertina Laia
Npm : 2102020043
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang penulis tulis dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan”** merupakan asli karya penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disautkan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademi berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian studi atau skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Maret 2025

Yang menyatakan



Febertina Laia

Npm : 2102020043

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Penyayang dengan limpah Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul pengaruh disiplin kerja Dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat susua kabupaten nias selatan

Proposal skripsi ini di ajukan untuk menyelesaikan pendidikan S1 dan mendapatkan gelar S.M di program studi manajemen, fakultas sosial dan hukum, Universitas Quality.dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini Penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa pengetahuan,informasi,dan pengurusan admistrasi serta pemberian motivasi dan nasehat yang baik.menyadari hal Yang demikian

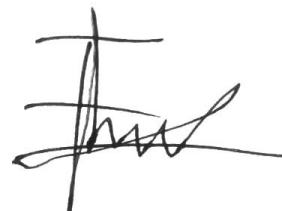
Proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu saya. Oleh Karena itu dalam kesempatan ini Penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality
2. Ibu Rita Herlina P.A, M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.MSP Selaku Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality
5. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.MSP selaku pembimbing utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga, serta bimbingan, perhatian, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Ibu Nurbeti SE.,M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality yang telah memberikan pendidikan.

8. Teristimewa penulis mengucapkan Terimakasih kepada orang tua penulis yaitu Bapak Kamarudin Laia dan Alm Ibu Sudiami Tafonao yang selalu memberikan nasehat, dukungan pengorbanan, dan doa hingga penulisan proposal skripsi ini selesai.
9. Kepada saudara penulis yufirna laia dan abang saya A/I.Jesti, terimakasih banyak atas jasa, suport,dukungan,semangat dan motivasinya kepada penulis Untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Teman seperjuangan Renika, Nazadila, wiliam, dan Reny Monica Kelompok KKN di Desa Parsambilan Silaen
11. Kepada teman seperjuangan terkhususnya kelas 2A42 yang bersama -sama menuntut ilmu di Universitas Quality.
12. 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 dalam penyusunan proposal tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan kritik yang dapat membantu meningkatkan kualitas proposal tesis ini. Semoga proposal tesis ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca .

Medan, Januari 2025
Penulis



FEBERTINA LAIA
NPM:2102020043

DAFTAR ISI

HALAMAN

ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kerangka Teoritis	10
2.1.1 Pengertian kualitas pelayanan	10
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	11
2.1.3 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Pengertian Disiplin Kerja	14
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	15
2.1.6 Indikator-Indikator Disiplin Kerja	17
2.1.7 Tujuan Disiplin Kerja.....	19
2.2 Kompetensi Pegawai	20
2.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai	20
2.2.2 Karakteristik Kompetensi Pegawai	22
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Pegawai.....	23
2.2.4 Indikator-Indikator Kompetensi Pegawai	25
2.3 Penelitian Terdahulu	26

2.4 Kerangka Berpikir	28
2.5 Defenisi Operasional	28
2.6 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.1.1 Lokasi Penelitian	31
3.1.2 Waktu Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi Penelitian	32
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Instrumen Penelitian.....	32
3.5 Analisis Data	33
3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.6 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.1 Uji Normalitas	34
3.6.2 Uji Multikolinearitas	35
3.6.3 Uji Heterokedastisitas	35
3.7 Analis Regresi Linear Berganda.....	36
3.8 Pengujian Hipotesis.....	37
3.8.1 Pengujian Secara Parsial (Uji T)	37
3.8.2 Pengujian Secara Bersama (Uji F)	37
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Gambar Umum Tempat Penelitian.....	39
4.1.1 Deskripsi Kantor Camat Susua	39
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Camat Susua.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi.....	41
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Karateristik Responden	47

4.2.2 Hasil Uji Analisa Data	48
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	57
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
4.2.3.3 Hasil Uji Heterokedasitas.....	59
4.2.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis	62
4.3 Pembahasan.....	64
4.3.1 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan	64
4.3.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan	66
4.3.3 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
5.2.1 Bagi Penulis.....	70
5.2.2 Bagi Instansi.....	71
5.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Evaluasi Pelayanan Pegawai Kantor Camat Susua Kabupaten Nias selatan	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	27
Tabel 2.2 Defenisi Operasiona.....	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	31
Table 3.3 Likert instrumen skala	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Disiplin Kerja (X1)	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kompetensi Pegawai (X2).....	50
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Disiplin Kerja	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Variabel Kompetensi Pegawai	54
Table 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Pegawai	56
Table 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov Test	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinerasitas Coefficients	59
Table 4.15 Hasil Uji Glejser Coefficients	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial.....	62
Table 4.18 Hasil Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F).....	63
Table 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi(R ²)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Bepikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Dengan Probability Plot	58
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i>	59

