

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teoritis

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Terlepas dari apakah mutu layanan suatu lembaga bergantung pada kapasitas pegawainya untuk terus memenuhi harapan masyarakat, mutu layanan merupakan kunci keberhasilan. Jika masyarakat terus-menerus mengeluhkan suatu lembaga, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan lembaga tersebut belum terlaksana tentu diinginkan oleh setiap masyarakat. Pengendalian terhadap standar mutu yang diharapkan oleh masyarakat atau pelanggan diperlukan untuk memenuhi keinginan mereka. Persepsi pelanggan atau masyarakat terhadap suatu layanan dapat digunakan untuk mengukur mutunya. Klien atau masyarakatlah yang menilai dan memutuskan mutu layanan, bukan penyelenggara atau penyedia layanan. Merekalah yang menggunakan dan merasakan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

Hidayat dan Sulistyani (2021) menegaskan bahwa faktor terpenting dalam meningkatkan kepercayaan konsumen atau masyarakat adalah kualitas layanan. Oleh karena itu, organisasi dan bisnis mempertimbangkan kualitas layanan secara saksama dengan meningkatkan semua elemen yang berkontribusi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat atau masyarakat. Dalam kondisi yang dinamis terkait barang..

Menurut Kotler dan Aemstron (2019) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari pegawai yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan masyarakat dengan layanan yang baik, pegawai yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan masyarakat dan publik. Pelayanan adalah seluruh aktifitas yang elah dilakukan oleh perusahaani atau instansi dalam memenuhi kebutuhan konsumen atau imasyarakat.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2022), kualitas layanan merupakan tolok ukur seberapa baik mutu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan karyawan. Kualitas pelayanan juga merupakan aktivitas yang mengkombinasikan nilai dari pemrosesan yang di ukur dari tingkat pelayanan dan tingkat keunggulan yang di harapkan untuk mempercepat kerja dengan pegawai dalam memenuhi keinginan masyarakat.

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli di atas maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan masyarakat dari pegawai

2.1.2. Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Apabila unsur-unsur pendukungnya memadai dan dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien, maka pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan sesuai rencana. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan, antara lain:

1. Faktor kesadaran para pegawai / staf dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, yang artinya suatu keadaan dan kemampuan pada jiwa seseorang yang merupakan temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan ketetapan hati dan jiwa yang bersangkutan.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yang artinya aturan yang merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
3. Faktor organisasi adalah merupakan organisasi yang tidak semata-mata mewajutkan dan susunan organisasi melainkan lebih banyak peraturan mekanisme yang harus umamp menghasilkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
4. Faktor pendapatan artinya penerimaan seseorang sebagai imbalan uata tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangkang waktu tertentu.

5. Faktor keterampilan dan kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan yang berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa. Sedangkan keterampilan adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota dan peralatan kerja yang tersedia.
6. Faktor sarana pelayanan segala jenis peralatan, perlengkapan, kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan unsur-unsur di atas maka mereka mempunyai tanggung jawab yang berbeda-beda namun saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan tercapai terselenggaranya pelayanan yang ideal, baik berupa pelayanan lisan, pelayanan tertulis maupun pelayanan dalam bentuk gerakan atau perbuatan tanpa tulisan.

2.1.3. Indikator - Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjipton(2022) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)
Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain- lain), perlengkapan dan peralatan ang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*relibialitye*)
Secara khusus, kapasitas bisnis untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Dalam hal ini, contohnya meliputi kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan..
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
Ini adalah kapasitas pekerja dan pengusaha untuk membantu klien, memberikan layanan dengan segera, dan mendengar serta menanggapi keluhan pelanggan. Melalui kemauan mereka untuk membantu dan memberikan layanan secara tepat waktu dan akurat, kemauan mereka untuk

bersikap ramah kepada semua pelanggan, dan kemauan mereka untuk bekerja sama dengan pelanggan.

4. Jaminan/keyakinan (*assurance*)

Inilah kemampuan karyawan dan pemberi kerja untuk membantu pelanggan, menawarkan layanan tepat waktu, serta mendengarkan dan menanggapi keluhan konsumen, melalui kesediaan mereka iuntuk membantu dan memberikan layanan secara cepat dan akurat, kesediaan mereka untuk bersikap ramah kepada setiap pelanggan, dan kesediaan mereka untuk bekerja sama dengan klien.

5. Empati (*emphaty*)

Secara khusus, kesiapan baik pengusaha maupun karyawan untuk menunjukkan perhatian yang lebih besar dalam memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Misalnya, karyawan harus berupaya membayangkan diri mereka dalam posisi pelanggan. Ketika pelanggan mengeluh, solusi segera dicari untuk menjaga hubungan kerja yang positif dengan menunjukkan perhatian yang tulus, melalui kehati-hatian yang diberikan oleh anggota staf saat menangani dan menangani masalah pelanggan.

2.1.4. Pengertian Disiplin Kerja

Kedisiplinan merupakan salah satu aspek terpenting dalam pengelolaan sumber daya operasional, menurut Ferdinand (2021), karena semakin disiplin seorang karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Tanpa adanya kedisiplinan, suatu organisasi akan sulit untuk memperoleh hasil yang maksimal. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap organisasi harus memiliki sejumlah aturan atau ketentuan yang harus dipatuhi oleh para anggotanya. Unsur utama yang dibutuhkan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja karyawan yang tidak mau mengubah sikap dan tidak mau menaati aturan adalah kedisiplinan. Seorang karyawan dikatakan memiliki kedisiplinan yang baik apabila ia merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan diberikan kepada dirinya tercermin pada diri seseorang yang memiliki kedisiplinan yang baik. Hal ini akan meningkatkan gairah kerja, semangat kerja, dan tercapainya tujuan organisasi dan karyawan.

Dengan kata lain, disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja.

Jurnal Tindow dan sendok (2022) bahwa disiplin kerja diartikan dimana suatu sikap, pada perilaku dan pelaksanaan sesuai pada peraturan instansi atau perusahaan dalam hal tertulis dan tidak tertulis. Oleh karena itu, pada perusahaan atau instansi mengupayakan poin-poin aturan yang dipatuhi atau disepakati oleh sebagian besar karyawan. Sehingga disiplin dapat ditegakkan dan dapat dijalankan. Kedisiplinan suatu perusahaan maupun organisasi pasti akan menjadi lingkungan kerja yang baik, sehat, dan seimbang karena pada karyawan melakukan tugasnya maupun tanggung jawabnya sesuai pada aturan yang sudah diterapkan atau berlaku ditempat kerja. Sedangkan menurut Singodimedjo dalam Edi Sutrisno (2022), disiplin merupakan sikap kesediaan dan kesiapan seseorang untuk menaati dan mematuhi peraturan serta tata tertib yang berlaku di sekitarnya.

Berdasarkan pengertian disiplin kerja menurut para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kemampuan seseorang untuk mengatur diri sendiri, tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, termasuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan tepat waktu dan dengan standar kualitas yang diharapkan.

2.1.5. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Srie Ningsih Ali (2021) faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan kerja sebagai berikut :

1. Motivasi

Disiplin dapat dipengaruhi oleh tingkat motivasi seseorang. Seseorang mungkin lebih cenderung disiplin dalam mengikuti aturan atau tugas jika mereka memiliki tujuan yang jelas dan tahu mengapa hal itu diperlukan.

2. Pemahaman Aturan Dan Tujuan

Ketekatan seseorang terhadap aturan dan pemahaman terhadap tujuan yang ingin dicapai dapat mempengaruhi kedisiplinan. Jika seseorang tidak memahami aturan atau melihat tujuan sebagai tidak relevan, mereka mungkin kurang termotivasi untuk mematuhi.

3. Dukungan Sosial

Kedisiplinan seseorang dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya, termasuk dukungan dari teman, keluarga, dan rekan kerja. Motivasi tambahan untuk menjaga kedisiplinan mungkin datang dari penguatan positif.

4. Kemampuan Manajemen Waktu

Kemampuan seseorang untuk mengelola waktu dengan efisien dapat mempengaruhi kedisiplinan. Kurangnya kemampuan manajemen waktu dapat menyebabkan keterlambatan atau kegagalan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.

5. Pola Hidup Dan Kesehatan Mental

Kedisiplinan seseorang dapat dipengaruhi oleh hal-hal seperti pola tidur yang tidak teratur, kebiasaan makan yang buruk, atau masalah kesehatan mental. Seseorang yang kesehatannya buruk mungkin akan kesulitan untuk tetap berkonsentrasi dan menjalankan tugas secara efektif.

6. Gaya Pembelajaran

Cara seseorang memahami dan mematuhi peraturan dapat dipengaruhi oleh gaya belajarnya. Setiap orang menerima informasi dan memahami instruksi dengan cara yang berbeda.

7. Penghargaan Dan Hukuman

Sistem penghargaan dan hukuman dapat memengaruhi kedisiplinan. Jika ada manfaat atau hukuman yang jelas bagi mereka yang melanggar aturan, seseorang mungkin akan lebih cenderung melakukannya.

8. Kemampuan Menghadapi Stres

Kemampuan seseorang dalam menghadapi stres dapat memengaruhi kedisiplinannya. Stres yang tinggi dapat membuat seseorang sulit untuk tetap fokus dan menyelesaikan aktivitas secara efektif.

2.1.6. Indikator Indikator Disiplin Kerja.

Ada pun indikator disiplin kerja mengacu pada indikator disiplin kerja menurut Fadilla (2021) sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu :

Karyawan yang datang ke kantor, istirahat dan pulang tepat waktu, serta tertutur dan tertib akan menunjukkan sikap disiplin dalam bekerja.

2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik :

Seseorang yang disiplin bekerja akan bersikap hati-hati ketika menggunakan perlengkapan kerja yang diberikan instansi atau perusahaan sehingga peralatan kerja yang di gunakan tidak mudah rusak.

3. Tanggung jawab yang tinggi :

Karyawan yang mampu bertanggung jawab terhadap beban yang di berikan serta menyelesaikan tugas yang di berikan kepadanya sesuai dengan kebijakan akan menunjuk kan kedisiplinan dalam bekerja

4. Ketaatan terhadap aturan kantor :

Karyawan memakai seragam kerja menggunakan kartu tanda anggota atau identitas dan melampirkan surat keterangan apa bila tidak masuk kerja.

Menurut pendapat Rivai (2024) ada lima indikator disiplin kerja yaitu sebagai berikut:

1. Kehadiran

Kehadiran merupakan indikasi utama yang mengukur tingkat kedisiplinan dan secara umum, rendahnya disiplin kerja karyawan dapat terlihat dari kecenderungan karyawan untuk terlambat masuk kerja.

2. Ketaatan Pada Peraturan Kerja

Kepatuhan karyawan terhadap peraturan kerja merupakan wujud konsistensi mereka dalam mematuhi proses perkantoran yang relevan.

3. Ketaatan Pada Standar Kerja

Ketaatan pada standar kerja yaitu seberapa besar tanggung jawab seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

4. Tingkat kewaspadaan pegawai tinggi

Merupakan sikap teliti dan berhati-hati dalam bekerja yang efektif dan efisien. Pegawai yang memiliki tingkat kewaspadaan tinggi selalu siap dan waspada terhadap segala potensi risiko atau situasi darurat yang mungkin terjadi di lingkungan kerja. Mereka secara aktif memantau lingkungan sekitar, mengidentifikasi potensi bahaya, dan mengambil langkah-langkah preventif atau responsif yang tepat untuk menjaga keselamatan diri, rekan kerja, dan aset perusahaan. Dengan komitmen untuk selalu waspada dan

responsif, pegawai tingkat kewaspadaan tinggi menjadi aset yang berharga bagi organisasi dalam menghadapi tantangan dan mengelola risiko dengan efektif.

5. Etika Bekerja

Merupakan bentuk dari tindakan disipliner dan disiplin kerja pegawai. Etika bekerja adalah komitmen untuk bertindak dengan integritas, kejujuran, dan bertanggung jawab, sambil menghargai keberagaman, berkolaborasi secara adil, menjaga kerahasiaan informasi, dan mematuhi aturan perusahaan serta norma hukum yang berlaku, semua dalam upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional, produktif, dan eimbang antara kehidupan kerja dan pribadi.

2.1.7. Tujuan Disiplin Kerja

Untuk memastikan bahwa semua karyawan bersedia untuk menaati dan mematuhi semua peraturan dan ketentuan perusahaan tanpa paksaan, maka disiplin kerja harus diterapkan di seluruh kegiatan operasional perusahaan. Salah satu faktor terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan adalah kemampuan semua karyawan untuk mengendalikan diri dan imematuh semua norma yang berlaku . Kepatuhan terhadap peraturan merupakan salah satu cara positif untuk mendukung perusahaan dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan, yang akan memudahkan pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan juga harus mematuhi perintah pimpinan dan semua peraturan perusahaan dan ketenagakerjaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis. Berikut ada beberapa tujuan utama disiplin kerja Menurut Srie Ningsih Ali (2024) adalah:

1. Meningkatkan Produktivitas

Salah satu tujuan utama disiplin kerja adalah meningkatkan produktivitas pegawai dan organisasi secara keseluruhan. dengan menjaga ketaatan terhadap aturan dan tata tertib, pegawai cenderung bekerja lebih efisien.

2. Menciptakan Lingkungan Kerja Yang Teratur

Disiplin kerja bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang teratur. hal ini mencakup pengaturan jadwal, pemenuhan tanggal waktu l, dan penerapan prosedur kerja yang konsisten.

3. Mengurangi Konflik Di Tempat Kerja

Dengan menjalankan disiplin kerja yang konsisten, tujuannya adalah mengurangi potensi konflik di tempat kerja. aturan yang jelas membantu menghindari ketidaksetujuan atau ketidakpuasan terkait perilaku atau kebijakan.

4. Mengamankan Lingkungan Kerja

Disiplin kerja juga bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman. melalui penerapan aturan keamanan dan prosedur yang ketat, resiko kecelakaan dan cedera dapat dikurangkan.

5. Menjaga Kualitas Dan Konsistensi Pekerjaan

Salah satu tujuan disiplin kerja adalah menjaga kualitas pekerjaan dan memastikan konsistensi dalam pelaksanaan tugas. ini penting untuk memberikan hasil yang dapat diandalkan dan memenuhi standar yang ditetapkan.

6. Meningkatkan Moral Dan Motivasi

Disiplin yang adil dan konsisten dapat meningkatkan moral dan motivasi pegawai. pegawai yang merasa diperlakukan secara adil cenderung lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal.

7. Menjaga Hak Dan Kewajiban Pegawai

Tujuan disiplin kerja adalah melindungi hak dan kewajiban pegawai dengan aturan yang jelas, pegawai dapat mengetahui hak dan tanggung jawab mereka serta merasa dilindungi dan lingkungan kerja.

2.2. Kompetensi Pegawai

2.2.1. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan benar dan memperoleh keuntungan berdasarkan masalah terkait pengetahuan dikenal sebagai kompetensi. Kompetensi menurut Fahmi (2023) adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat menyelesaikan tugas dan mencapai hasil yang diinginkan, kompetensi juga mempengaruhi terwujudnya kinerja yang unggul baik dalam kegiatan jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Wibowo (2023) Kompetensi merupakan kemampuan dalam melaksanakan atau menjalankan suatu pekerjaan atau tugas dengan menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang dibutuhkan dalam pekerjaan tersebut.

Kompetensi pegawai menurut Edy Sutrisno (2022) adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan memiliki pengetahuan yang unggul berdasarkan pada pengetahuan, keahlian, dan sikap. Kompetensi pegawai menurut Rachman (2021) adalah kemampuan, pengetahuan, dan kemampuan serta sikap, nilai, perilaku, dan sifat pribadi seseorang yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan.

Yang dimaksud dengan kompetensi pegawai adalah kemampuan dalam melaksanakan atau menjalankan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, itulah yang oleh para ahli di atas diartikan sebagai kompetensi pegawai.

2.2.2. Karakteristik Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan kualitas pribadi yang ditunjukkan melalui tindakan individu di tempat kerja. Kompetensi dicirikan oleh sifat-sifat yang membantu membedakan antara mereka yang berkinerja biasa-biasa saja dan berperilaku tidak efektif dengan mereka yang berkinerja luar biasa dan efektif. Sifat-sifat kompetensi organisasi dapat mendukung perekrutan, seleksi, kompensasi, pengembangan sumber daya manusia, dan evaluasi kinerja. Menurut Spencer dan Spencer dalam Sudarmanto (2021), kompetensi karyawan memiliki lima sifat berikut:

1. Motif (*motive*)

Motif adalah pikiran atau keinginan konstan yang memotivasi seseorang untuk melakukan tindakan. Dorongan akan mendorong perilaku ke arah tujuan atau perilaku.

2. Sifate (*Traitse*) yaitu karakter fisik dan respon konsisten terhadap situasi atau informasi

3. Konsep Diri (*Self concept*)

Yang mengacu pada nilai atau citra seseorang. Kepercayaan diri adalah keyakinan bahwa seseorang dapat berhasil dalam keadaan apa pun. Kepercayaan diri dicirikan oleh nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh seseorang dan sikap terhadap sesuatu yang ideal, yang dicita-citakan, dan diwujudkan dalam pekerjaan atau kehidupan mereka.

4. Pengetahuan (*Knowledge*)

Yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk suatu bidang tertentu. Sumber pengetahuan diperoleh dari hasil belajar (studi, pembelajaran) dan pengalaman (*experince*) serta kondisi (intuisi). Pengetahuan sebagai kemampuan untuk menyelesaikan kegiatan tertentu melalui pembelajaran. Pembelajaran merupakan proses menghubungkan fakta, pengetahuan, pengalaman, dan sikap pribadi.

5. Keterampilan (*skill*)

Dari berbagai perspektif di atas, kompetensi keterampilan mental atau kognitif meliputi kemampuan berpikir analitis, yang meliputi pengolahan pengetahuan atau data, penentuan sebab akibat, pengorganisasian data, dan rencana berpikir konseptual.

2.2.3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Pegawai

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat di pengaruhi terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi pegawai yaitu :

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku akan sangat dipengaruhi oleh persepsi orang terhadap bakat mereka sendiri terhadap orang lain. Orang-orang mengatakan bahwa mereka kurang kreatif dan reaktif. Mereka tidak akan berusaha untuk menemukan pendekatan baru atau inventif.

2. Keterampilan

Mayoritas kompetensi melibatkan keterampilan. Berbicara di depan audiens adalah keterampilan yang dapat dikembangkan melalui praktik dan pendidikan. Dengan bimbingan, praktik, dan umpan balik, kemampuan menulis juga dapat ditingkatkan.

3. Pengalaman

Keahlian dalam berbagai kompetensi memerlukan pengalaman dalam mengorganisasi orang, berbicara dalam kelompok, memecahkan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah terlibat dalam perusahaan besar dan kompleks cenderung tidak dapat mengembangkan kecerdasan organisasi untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh di lingkungan tersebut atau informasi yang perlu mereka sampaikan.

4. Karakteristik kepribadian

Ada banyak hal yang memengaruhi kepribadian, beberapa di antaranya sulit diubah. Namun, kepribadian menunjukkan sesuatu yang tidak dapat diubah. Seiring berjalannya waktu, kepribadian seseorang dapat berkembang. Manusia bereaksi dan berinteraksi dengan lingkungan dan berbagai kekuatan.

4. Motivasi

Salah satu aspek kompetensi yang dapat berubah adalah motivasi. Motivasi bawahan dapat dipengaruhi secara positif oleh dorongan, pengakuan, dan penghargaan atasan atas pekerjaan mereka, serta perhatian pribadi mereka.

5. Isu Emosional

Keterampilan komunikasi dan penyelesaian konflik dengan atasan dapat dipengaruhi oleh perasaan tentang otoritas. Jika orang tidak merasa didengarkan, mereka akan merasa sulit untuk mendengarkan orang lain. Pemikiran kognitif, termasuk pemikiran analitis dan konseptual, diperlukan untuk kompetensi intelektual. Setiap inisiatif yang dilakukan organisasi tidak akan menghasilkan perbaikan. Pengalaman, tentu saja, dapat membuat seseorang lebih cakap dalam bidang ini.

6. Budaya Organisasi

Kompetensi SDM dipengaruhi oleh budaya organisasi dengan cara-cara berikut:

- a. Prosedur rekrutmen dan seleksi mempertimbangkan kualifikasi calon karyawan serta tingkat keahlian kompetensi mereka..
- b. Program penghargaan memberi tahu karyawan seberapa besar perusahaan menghargai kemampuan mereka.

- c. Bagaimana keputusan dibuat memengaruhi kemampuan seseorang untuk memotivasi, mengambil inisiatif, dan memberdayakan orang lain.
- d. Semua kompetensi terkait dengan tujuan, visi, dan nilai-nilai organisasi.
- e. Semua kompetensi terkait dengan tujuan, visi, dan nilai-nilai organisasi. Karyawan memahami nilai kompetensi terkait pengembangan ketika pelatihan dan pengembangan diprioritaskan.
- g. Kompetensi kepemimpinan secara langsung dipengaruhi oleh prosedur organisasi yang membina para pemimpin.

2.2.4. Indikator-Indikator Kompetensi pegawai

Menurut Moehariono (2021) secara rinci terdapat lima dimensi indikator kompetensi pegawai yang harus dimiliki individu yaitu:

1. Keterampilan Tugas (*Task Skills*)
keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan standar ditempat kerjau
2. Keterampilan Manajemen Tugas (*Management Skills*)
keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan, dalam dunia pekerjaan harus memiliki yang namanya skills dan wawasan yang luas.
3. Keterampilan Manajemen Kontingensi (*Contingency Management Skills*)
keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan.
4. Lingkungan Peran Pekerjaan (*Job Role Environment*)
keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. Keterampilan transfer (*Task skills*)
keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan ke tempat kerja baru.

Indikator kompetensi pegawai menurut Wibowo (2021) yaitu:

1. Pengetahuan Informasi
Kemampuan karyawan ini untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidangnya ditentukan oleh pengetahuan yang

dimilikinya, dan karyawan yang memiliki pengetahuan yang kuat dapat meningkatkan produktivitas bisnis.

2. Kemampuan/Keterampilan

Merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang dikerjakan dengan baik dan maksimal.

3. Sikap perilaku karyawan

Sikap karyawan adalah cara mereka secara konsisten melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kebijakan perusahaan.

2.3. Penelitian terdahulu

Dapat dilihat hasil untuk penelitian terdahulu di pergunakan untuk dasar serta pertimbangan pada penelitian :

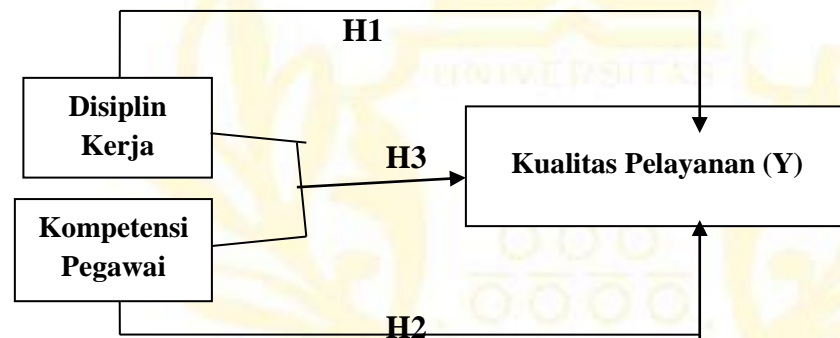
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti tahun judul	Metode Peneliti	Hasil	Jurnal
1	Jennifer (2022i) pengaruh kompetensi pegawai dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor BPJS, Semarang	Kuantitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.	Administrasi public (JAP) vol 1 no.6. 1220-1228
2.	Mochammad Sakir (2022) pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat suwawa kabupaten bone Balong.	kuantitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi staf dan disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas layanan.	Jurnal ilmu pemerintahan
3.	Januari Sianturi (2024) Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di kantor camat siempat nempu kabupaten daeri	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pelayanan staf Kantor Kecamatan Siempat Nempu.	Vol 3 No 1 (2024): Prosiding Seminar Nasional PSSH (Pendidikan, Saintek, Sosial dan Hukum)
4.	Endang (2023)	Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan	Aplikasi

	Pengaruh kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil pangkajene dan kepulauan.		bahwa mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kompetensi, motivasi dan disiplin kerja.	manajemen dan Kewirausahaan
5.	Evi Mufrihah Zain (2022) Pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Kota Sorong.	Kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kompetensi staf dan disiplin kerja.	Pemasaran, keuangan dan sumberdaya manusia.

2.4. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, kemudian di hubungkan dengan masalah yang akan di teliti maka dapat dibuat kerangka sebagai berikut



Gambar 2.2 Kerangka berpikir

Keterangan :

(H1) dan (H2) = Pengaruh Parsial

(H3) = Pengaruh secara bersama-sama

2.5. Defenisi Operasional

Defenisi operasional dalam pengukuran atau pengamatan variabel yang terlibat dalam penelitian yaitu disiplin kerja, kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan dikantor camat susua. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan insturumen berupa kuesioner yang mengukur disiplin kerja pegawai. skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner juga dijelaskan secara rinci serta prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini

Tabel 2.2 Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi operasional	Indikator
Displin kerja (X ₁)	Displin adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan dengan peraturan dari instansi baik yang tertulis maupun tidak tertulis dia akan melaksanakan tugas nya dengan baik dan tepat waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran 2. Ketaatan Pada Peraturan Kerja 3. Ketaatan Pada Standar Kerja 4. Tingkat kewaspadaan pegawai tinggi 5. Etika bekerja Menurut Rivai (2022)
Kompetensi pegawai (X ₂)	Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi pegawai adalah salah satu faktor yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan karena dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan Tugas 2. Keterampilan manajemen tugas 3. Keterampilan manajemen kontingensi 4. Lingkungan Peran Pekerjaan 5. Keterampilan transfer Menurut Moehariono (2021)
Kualitas pelayan (Y)	Kualitas pelayanan adalah sejauh mana pegawai mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui sikap, keterampilan, pengetahuan yang mereka miliki, seperti kecepatan respon, sikap ramah, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati Menurut Tjiptonon (2022)

kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, kualitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap instansi, karena kualitas pelayanan yang baik dapat membuat masyarakat merasa dihargai, didengar, dan dipenuhi kebutuhannya.

Sumber: Penulis 2024

2.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan pustakan tersebut maka penulis menetapkan hipotesis yang di duga bahwa disiplin kerja dan kompetensi pegawai di dalam suatu pekerjaan itu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat susua kabupaten nias selatan.

1. H_1 , Disiplin Kerja (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan
2. H_2 , Kompetensi Pegawai (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan
3. H_3 , Disiplin Kerja (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.