



**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT SIEMPAT
NEMPU KABUPATEN DAIRI**
*THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE ON QUALITY
EMPLOYEE SERVICES AT THE DISTRICT OFFICE SIEMPAT
NEMPU DAIRI DISTRICT*

Januari Sianturi¹⁾, Mahasiswa Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum
Rikawati Ginting Munthe²⁾, Dosen Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum
Maria Kristina Situmorang³⁾, Dosen Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality, Jl. Ngumban Surbakti No. 18, Sempakata, Kec. Medan
Selayang, Kota Medan Sumatera Utara , 20132,Indonesia)

sianturijanuari840@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi. Penelitian ini dilakukan dengan kuesioner kepada 32 pegawai Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi.

Berdasar hasil penelitian diperoleh secara parsial bahwa pengaruh disiplin kerja (X), memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien arah regresi signifikan $p = 0,002 < 0,05$ dari hasil uji t pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dengan hasil perhitungan menggunakan SPSS versi 23.0 didapat nilai t hitung sebesar 2,311 dan nilai probabilitas (sig.) sebesar 0,028 artinya disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis membuktikan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of work discipline on the quality of employee service at the Siempat Nempu sub-district office, Dairi Regency. This research was conducted using a questionnaire to 32 employees of the Siempat Nempu Subdistrict Office, Dairi Regency. Based on the research results, it was partially obtained that the influence of work discipline (X) had a significant and positive influence on service quality (Y). This is proven by the significant regression direction coefficient value of $p = 0.002 < 0.05$ from the results of the t test of the influence of work discipline on service quality with the results of calculations using



SPSS version 23.0 obtained by a calculated t value of 2.311 and a probability value (sig.) of 0.028, meaning discipline work has a significant effect on service quality. The results of the analysis prove that there is a significant and positive influence between work discipline and service quality.

Keywords: Work Discipline, Service Quality.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting bagi organisasi. Peran sumber daya manusia bagi organisasi tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, bahkan lebih jauh keunggulan suatu organisasi juga ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumber daya alamnya. Sumber daya manusia merupakan bagian penggerak dari instansi yang memiliki potensi berkembang dan secara aktif mendorong produktifitas dalam memenuhi tujuan instansi. Mengelola pegawai tidak hanya sekedar memberi diskripsi pekerjaan dan peraturan yang harus dipatuhi saja, tetapi perlu adanya hubungan yang sinergis antara instansi dengan pegawai untuk mencapai tujuan instansi bersama. Menurut Edy Sutrisno (2019) sumber daya manusia merupakan perseorangan sebagai aktivis yang bertugas pada suatu badan lembaga atau perusahaan berperan sebagai modal yang harus dibimbing serta harus ditingkatkan kemampuannya. atau lembaga dan secara umum dinamakan sebagai karyawan, personil, orang upahan, pekerja, tenaga kerja, dan sebagainya. Melalui perencanaan sumber daya yang matang, produktivitas pelayanan dari tenaga kerja yang sudah ada dapat ditingkatkan. Hal ini dapat diwujudkan melalui adanya penyesuaian. Seperti peningkatan disiplin kerja yang baik, sehingga setiap pegawai dapat menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi.

Disiplin merupakan fungsi operatif sumber daya manusia yang terpenting, semakin baik semakin baik disiplin karyawan pada sebuah perusahaan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Sebaliknya, tanpa disiplin karyawan yang



baik, sulit bagi sebuah perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang di berikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah, kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, serta masyarakat pada umumnya. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya, studinya biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin yang tinggi.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan adalah berfokus kebutuhan dan persyar atan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan dibutuhkan oleh semua orang dimana pun tempatnya dan apapun profesinya, selain itu dalam kondisi masyarakat pada era modern ini, pihak instansi atau organisai publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Kecamatan Siempat Nempu adalah sebuah kecamatan yang berada di kabupaten Dairi, provinsi Sumatera Utara. Organisasi pemerintah yang didirikan dengan dasar hukum peraturan daerah kabupaten dairi nomor 4 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan kabupaten Dairi, memiliki tujuan untuk melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya untuk membina penyelenggaraan desa, membantu menyejahterakan masyarakat desa melalui pelayanan yang diberikan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugyono (2019:16) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada positivistic (data konkrit), data penelitian



berupa angka-angka yang diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu sebanyak 32 pegawai di kantor camat siempat nempu kabupaten dairi. Instrumen penelitian Menurut Sugiyono (2019) Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah Observasi, wawancara, kuesioner, dan uji sebagai berikut:

Analisis Regresi Linear Sederhana

Priyanto dalam Pratama (2022:37) Analisis Regresi Linear Sederhana merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat. Dalam penelitian ini, persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

X = Disiplin Kerja

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Analisis data menurut sugyono (2019) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan tertentu. Dalam penelitian kuantitatif, kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden,



menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu skala pengukuran untuk menentukan valid atau tidaknya adalah sebagai berikut (taraf signifikan 5%) :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dikatakan tidak valid

Uji reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai kendala sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Dalam pengambilan keputusan reliabilitas suatu instrument dikatakan reliabel apabila Cronbach alpha lebih besar dari 0,60, ($\alpha > 0,60$). Uji reliabilitas dapat diukur secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan.

1. Jika nilai alpha $> 0,60$ maka *reliable* dan sebaliknya
2. Apabila nilai alpha $< 0,60$ maka tidak *reliable*.

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.” pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak, model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Caranya adalah dengan menggunakan model *kolmogrov smirnov* hal ini bertujuan untuk memperkecil kesalahan baku dan dapat mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi linear atau tidak.



Rumusan Hipotesis :

Ha : data berasal dari populasi distribusi normal

Ho : data berasal dari populasi distribusi tidak normal

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

a. Membuat hipotesis

Ha : data distribusi normal

Ho : data berdistribusi tidak normal

b. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)

a. Jika nilai asymp sig ks $> \alpha$ (0,05) maka Ho ditolak, Ha diterima

b. Jika nilai asymp sig ks $< \alpha$ (0,05) maka Ho diterima, Ha ditolak

c. Menggunakan program SPSS 17.0 untuk uji normalitas

Heteroskedastisitas adalah kondisi dimana varian dari nilai sisa adalah tidak sama (*unequal*) antara satu observer (pengamatan) dengan *observer* lainnya jika varian dan nilai sisa sama (*equal*) antara satu *observer* dengan *observer* lainnya, maka kondisi ini disebut dengan kondisi homoskedastisitas. Pendekatan yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot*. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) lebih menjelaskan kepada kemampuan dari variabel independen (X) dalam menerangkan variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu), dimana nilai R^2 yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel-variabel independennya dalam menjelaskan



variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji parsial atau biasa disebut uji t merupakan uji yang dilakukan dalam mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel, yaitu variabel independen (bebas) yaitu disiplin kerja terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan (α) 5% dengan $df = (n-k-1)$. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, maka variabel independen secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (Σ) = 0.05 Jika probabilitas > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai yang kecil mengandung variasi variabel-variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika mendekati 1, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.389 ^a	0.151	0.123	7.007



a. Predictors: (Constant), DISIPLIN KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen. Uji determinasi dapat dilihat melalui R square, nilai R square dikatakan baik, jika di atas 0,05. Berdasarkan hasil uji tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa nilai R square $0,151 > 0,05$ dapat dikatakan variabel bebas atau Disiplin Kerja memberikan hampir semua informasi terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan.

Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bila $sig < 0,05$ dan $Thitung > Ttabel$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila $sig > 0,05$ dan $Thitung < Ttabel$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.087	12.708		2.918	0.007
	DISIPLIN KERJA	0.592	0.256	0.389	2.311	0.028



Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dengan bantuan titik persentase tabel distribusi t df =1-200

$$\begin{aligned}
 \mathbf{t\text{-tabel}} &= (\alpha/2:n-k-1) \\
 &= (0,05/2:32-1-1) \\
 &= \mathbf{2,04525}
 \end{aligned}$$

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas(independen) berpengaruh terhadap variabel terikat (dependent).

Tabel Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.087	12.708		2.918	0.007
	DISIPLIN KERJA	0.592	0.256	0.389	2.311	0.028

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber :Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa t hitung = 2,311 dengan tingkat signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.



$$Y = 37.087 + 0.0592x_1$$

Keterangan: Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana Disiplin Kerja mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 0,0592.

Hasil analisis regresi sederhana ini memberikan informasi bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan dan positif secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Artinya adalah semakin kuat disiplin kerja maka semakin kuat kualitas pelayanan pegawai kantor Camat Siempat Nempu. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien arah regresi signifikan $p = 0,002 < 0,05$ dari hasil uji t pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dengan hasil perhitungan menggunakan SPSS versi 23.0 didapat nilai t hitung sebesar 2,311 dan nilai probabilitas (sig.) sebesar 0,028 artinya disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis membuktikan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan.

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.151 dan besarnya presentase pengaruh variabel bebas atau disiplin kerja dengan variabel terikat atau kualitas pelayanan yang disebut koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,389 atau 38,9%. Artinya pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 38,9%, sedangkan sisanya 61,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Disiplin kerja sangat bagus dikarenakan pegawai telah menerapkan kedisiplinan sehingga pelayanan disana sangat baik. Dari hasil pengujian data di atas, maka diperoleh H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Siempat Nempu maka hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:



1. Disiplin kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 38,9% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. didapat nilai t hitung sebesar 2,311 dan nilai probabilitas (sig.) sebesar 0,028 artinya disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis membuktikan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan.
2. Disiplin kerja memiliki peranan penting terhadap kualitas pelayanan pegawai pada kantor camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi, salah satu upaya yang dapat di lakukan yaitu menerapkan disiplin kerja yang baik agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamali, Yusuf Arif. 2018 *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Sutrisno Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke 10. Jakarta. Prenada Media Group
- Hilma Luffiah (2022) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Kerja Pegawai PT. Penggadaian Area Makassar*. Skripsi. Universitas Bosowa
- Wahyudia, Baholu (2023) *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kualitas pelayanan Publik Dikecamatan Pasar Wajo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Buton.
- Hasibuan (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Rianti, Rusli dan Yuliana (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Riau, Pekanbaru (Jurnal)
- Addini Zahra (2023) *Kerangka Berpikir Penelitian Kuantitatif*. STAI Uisu, Siantar (Jurnal).
- Dila Erlianti (2019) *Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi*. Lancang Kuning, Dumai.



Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.

Ifra (2018) *Pengaruh Displin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Petojanagn Kabupaten Palopo*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri, Palopo.

Septiono Andi Mochamad (2017) *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Dikantor Kelurahan Sekecamatan Gunung Pati*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

Hani Handoko (2018) *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Kabupaten Jombang, Yogyakarta.

Atila Aufa (2021) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori)*. Padang, Sumatera Barat.

Hapzi Maulina (2022) *Pengaruh Disiplin, Kualitas Pelayanan Terhadap minat Kunjung Pelanggan*. Universitas Bhayangkara, Jakarta (jurnal).

Rianti Selvi (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Riau Pekanbaru.

Emilia (2021) *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rumah Sakit Anisa Pekanbaru)*. (Jurnal)

Keller Kotler (2016) *Dasar Dasar Sumber Daya Manusia*. Jilid 1, Edisi Kesembilan, Erlangga, Jakarta.