

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN LEMBAK
KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI



ABELIA AGANESTA

2022110077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2026**

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN LEMBAK
KABUPATEN MUARA ENIM**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Penulisan Skripsi Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih



ABELIA AGANESTA

2022110077

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN LEMBAK
KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih**

Oleh:

Abelia Aganesta

2022110077

Prabumulih, 24 Juni 2026

Pembimbing I

(Resi Marina, S.E., M.Si.)

NUPTK. 3958755656300002

Pembimbing II

(Amandin, S.PT., M.M.)

NUPTK. 4139766667130373

Ketua Program Studi Manajemen



(H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I.)

NUPTK. 8352757658130193

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir berupa skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim” telah dipertahankan dihadapkan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih pada tanggal 24 Juni 2026.

Prabumulih, 24 Juni 2026

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua:

Maryani, S.E., M.M
NUPTK. 7952757658230142

()

Anggota:

1. Resi Marina, S.E., M.Si
NUPTK. 3958755656300002

()

2. Amandin, S.PT.,M.M
NUPTK. 4139766667130373

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
NUPTK. 2544740641230233

Program Studi Manajemen


Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I
NUPTK. 8352757658130193

PERNYATAAN INTEGRITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Abelia Aganesta

NIM : 2022110077

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, tugas akhir ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan tidak terdapat karya orang lain, apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas perbuatan tersebut.

Prabumulih, 24 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Abelia Aganesta

NIM. 2022110077

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Setetes Keringat Ibuku Yang Keluar, Ada Seribu Langkahku Untuk Maju”
“Aku Ditolak Dan Direndahkan Karna Belum Setara Dengan Dia Sampai Down
Tapi Tuhan Menolongku (Mazmur 118:13)

PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan dengan penuh kasis dan rasa syukur kepada kedua orangtua saya tercinta. untuk mamah dan papah terimakasih telah menjadi cahaya penutup dalam seriap langkah hidup saya, sumber kekuatan di saat saya lemah, dan panutan dalam menjalani kehidupan . Setiap bentuk pengorbanan yang kalian lakukan menjadi semangat bagi saya untuk terus melangkah dan berusaha memberikan yang terbaik ,papah terimakasih atas keteguhan hati dan arahan yang tidak henti, mamah terimakasih atas kasih yang tulus dan doa doa yang senantiasa mengiringi .

dan teruntuk dua sahabat saya nadya dan dea cahyani terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidupku, terutama selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, perhatian, motivasi, serta kesediaanmu untuk selalu mendengarkan keluh kesahku dan menemaniku melewati berbagai kesulitan. terima kasih atas tawa yang menghapus lelah, semangat yang menguatkan saat aku hampir menyerah, dan kebersamaan yang menghadirkan banyak kenangan indah. kehadiranmu telah menjadi salah satu alasan aku mampu bertahan dan menyelesaikan karya ini. semoga persahabatan yang telah kita bangun senantiasa terjaga, dipenuhi kebahagiaan, dan membawa kita menuju masa depan yang penuh kesuksesan.

ABSTRAK

Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim

Abelia Aganesta, 2022110077, 2026

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 39 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan SPSS versi 26 dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Semakin baik disiplin kerja dan lingkungan kerja, maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Disiplin kerja, lingkungan kerja, kualitas pelayanan administrasi.

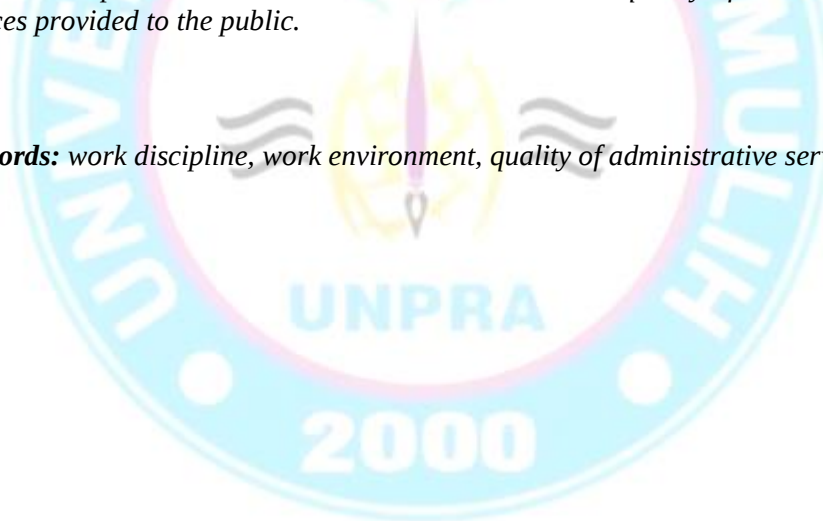
ABSTRACT

The influence of work discipline and work environment on the quality of administrative services at the Sub-district Office of Lembak District, Muara Enim Regency

Abelia Aganesta, 2022110077, 2026

This study aims to determine the influence of work discipline and the work environment on the quality of administrative services at the Lembak District Office, Muara Enim Regency. The study used quantitative methods with 39 respondents. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. Data analysis used SPSS version 26 with validity and reliability tests, multiple linear regression, t-tests, and F-tests. The results show that work discipline and the work environment, both partially and simultaneously, have a positive and significant effect on the quality of administrative services. The better the work discipline and work environment, the better the quality of administrative services provided to the public.

Keywords: work discipline, work environment, quality of administrative services.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim**, Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada bidang Ilmu Administrasi Publik. Pembuatan Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala, namun berkat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

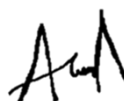
Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya kepada:

1. Pimpinan dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses pembuatan Skripsi ini.
2. Pihak Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan proposal ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik, serta menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak terkait.

Prabumulih , 6 Januari 2026

Hormat Saya,



Abelia Aganesta

NIM. 2022110077

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN INTEGRITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Disiplin Kerja	5
2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin Kerja	5
2.1.2 Indikator Disiplin Kerja	6
2.2 Lingkungan Kerja	7
2.2.1 Tujuan Lingkungan Kerja yang Baik	7
2.2.2 Manfaat Lingkungan Kerja	8
2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja	9
2.3 Kualitas Pelayanan Administrasi.....	10
2.3.1 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi.....	10
2.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi.....	11

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi	11
2.4 Hubungan Variabel.....	12
2.4.1 Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi	13
2.5 Penelitian Terdahulu.....	14
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	15
2.7 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Metode Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.2.2 Waktu Penelitian	17
3.3 Operasional Variabel	18
3.4 Populasi dan Sampel	19
3.4.1 Populasi	19
3.4.2 Sampel	19
3.5 Sumber dan Jenis Data	20
3.5.1 Sumber Data	20
3.5.2 Jenis Data	20
3.6 Teknik Pengumpulan dan Pengelolah Data	20
3.7 Rumus Hubungan Variabel Penelitian	21
3.8 Pengujian Hipotesis	22
3.8.1 Uji t (Uji Parsial)	22
3.8.2 Uji F (Uji Simultan)	22
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Lembak	25
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Camat lembak.....	25
4.2 Analisis Deskriptif Berdasarkan Presentase.....	27
4.2.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2.2 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28

4.2.3 Persentase Responden Berdasarkan Status	29
4.2.4 Persentase Responden Berdasarkan Masa Kerja	30
4.3 Hasil Penelitian	30
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja (X1).....	31
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Kerja (X2)	32
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi (Y)	33
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	34
4.4.1 Uji Validitas	34
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
4.5 Hasil Pegujian Asumsi Klasik.....	37
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	37
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	38
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.6 Metode Analisis Data.....	40
4.6.1 Uji Regresi Linier Berganda	40
4.6.2 Hasil Uji t (Regresi Parsial)	41
4.6.3 Hasil Uji F (Regresi Simultan)	42
4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	44
BAB V PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	18
Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	29
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	30
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja (X1).....	31
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Kerja (X2).....	32
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi (Y).....	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	39
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4.12 Hasil Uji t	42
Tabel 4.13 Hasil Uji F	43
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Lembak	26
Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	37
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas	38
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40



DAFTAR SINGKATAN

PNS : Pegawai Negeri Sipil

VIF : *Variance Inflation Factor*



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	54
Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS	58
Lampiran 4 Tabel Distribusi Statistik	64
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	67
Lampiran 6 Surat Balasan izin Penelitian	76
Lampiran 7 Riwayat Hidup.....	77



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah daerah khususnya di Tingkat kecamatan aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang harus dilaksanakan secara optimal demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi yang baik akan mencerminkan kinerja aparatur pemerintah yang profesional, responsif, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi harus terus ditingkatkan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan kualitas pelayanan administrasi tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang ada di dalam instansi pemerintahan. Pegawai sebagai pelaksana pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, diperlukan disiplin kerja yang tinggi dari setiap pegawai.

Disiplin kerja merupakan sikap patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik dalam hal waktu kerja, pelaksanaan tugas, maupun tanggung jawab terhadap pekerjaan. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik akan bekerja secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Selain disiplin kerja, lingkungan kerja juga merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi lingkungan kerja yang nyaman, bersih, rapi, dan didukung oleh fasilitas yang memadai akan menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi pegawai. Dengan lingkungan kerja yang baik, pegawai dapat bekerja dengan lebih fokus, produktif, dan bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang nyaman, sempit, atau fasilitas yang tidak memadai dapat menghambat kinerja pegawai dan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan.

Secara ideal, pegawai di instansi pemerintahan, termasuk di Kantor Camat, seharusnya memiliki disiplin kerja yang tinggi, seperti datang tepat waktu, mematuhi jam kerja, melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab, serta memberikan

yang seharusnya mendukung kelancaran aktivitas pelayanan, seperti ruang pelayanan yang nyaman, fasilitas kerja yang memadai, serta suasana kerja yang tertib dan kondusif. Dengan kondisi tersebut, kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat diharapkan dapat berjalan secara cepat, tepat, dan memuaskan. Namun, pada kenyataannya kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang kurang disiplin terhadap jam kerja, seperti datang terlambat atau meninggalkan tempat kerja saat jam pelayanan. Selain itu, kondisi lingkungan kerja yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan juga menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan administrasi. Fasilitas kerja yang terbatas, penataan ruang yang kurang rapi, serta suasana kerja yang kurang kondusif dapat memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Tahun	Realisasi kehadiran	Realisasi penyelesaian masalah pelayanan
1	2022	4.760	5.520
2	2023	4.800	5.730
3	2023	4.745	5.595

Sumber: Data internal (diolah), 2024

Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat masih harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, serta masih terdapat keluhan terkait proses pelayanan yang kurang cepat dan kurang ramah. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi yang seharusnya dengan kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan permasalahan tersebut, disiplin kerja dan lingkungan kerja diduga memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi. Disiplin kerja yang rendah dapat menyebabkan pekerjaan tidak terselesaikan tepat waktu, sedangkan lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menurunkan semangat dan produktivitas pegawai. Kedua faktor tersebut sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilawati (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung mampu menyelesaikan tugas secara tepat waktu, mematuhi aturan yang berlaku, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Menurut Hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa: Disiplin kerja pegawai yang tinggi mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Lingkungan kerja yang kondusif, baik secara fisik maupun non fisik, dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Secara simultan, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi disiplin kerja, lingkungan kerja, serta kualitas pelayanan administrasi yang ada

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan **Judul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.?

3. Apakah disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini Adalah

1. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.
2. Mengetahui pengaruh disiplin lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.
3. Mengetahui pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada instansi pemerintah Tingkat kecamatan.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi Kantor Camat Kecamatan Lembak sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai serta memperbaiki lingkungan kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.
 - b. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Muara Enim sebagai dasar dalam memuaskan kebijakan pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan kecamatan.
 - c. Bagi peneliti selanjutnya sebagian referensi dan sumber data awal bagi peneliti yang membahas variabel sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan bentuk sikap taat, patuh, dan kesediaan seorang pegawai dalam mengikuti semua peraturan, prosedur, serta norma yang berlaku dalam organisasi. disiplin menjadi tolok ukur sejauh mana pegawai dapat menjalankan kewajiban dengan penuh tanggung jawab menurut rivai (2020), Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan oleh manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia mengubah suatu perilaku serta usaha untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi, Menurut Hasibuan (2020), disiplin kerja adalah suatu kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku dengan demikian, disiplin kerja merupakan kunci utama dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi di kantor pemerintah.

Menurut Mangkunegara (2021) disiplin kerja adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kesetiaan, keteraturan, serta ketertiban pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku menurut Siagian (2022) disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para pegawai mengikuti berbagai persyaratan, ketentuan, dan aturan organisasi sehingga pegawai mampu bekerja lebih efektif serta mendukung pencapaian tujuan organisasi Menurut Mangkunegara (2021), disiplin kerja adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kesetiaan, keteraturan, serta ketertiban pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku. disiplin kerja mencerminkan sikap dan kesadaran pegawai dalam menaati peraturan tanpa adanya paksaan, sehingga menciptakan suasana kerja yang tertib dan kondusif.

2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut hasibuan (2020), faktor yang memengaruhi disiplin kerja antara lain:

1. Tujuan dan Kemampuan sejauh mana tujuan organisasi dipahami dan kemampuan pegawai sesuai tugas.
2. Keteladanan pimpinan pemimpin yang baik memberikan contoh nyata dalam disiplin.
3. Balas Jasa (Kompensasi) penghargaan yang sesuai dapat meningkatkan kedisiplinan.
4. Keadilan perlakuan adil meningkatkan kepatuhan pegawai.
5. Pengawasan melekat pengawasan yang dilakukan secara rutin dan konsisten.
6. Sanksi hukuman saksi tegas dan konsisten menciptakan disiplin.
7. Lingkungan kerja lingkungan yang nyaman mendukung kedisiplinan.

2.1.2 Indikator Disiplin Kerja

Indikator disiplin kerja merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana pegawai mematuhi peraturan, menjalankan tugas sesuai prosedur, serta menunjukkan sikap dan perilaku kerja yang bertanggung jawab. Indikator-indikator ini membantu organisasi mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai secara objektif sebagai dasar peningkatan kinerja dan pelayanan adapun indikator disiplin kerja meliputi:

1. Kehadiran tepat waktu: menggambarkan ketepatan waktu pegawai dalam datang, pulang, dan menyelesaikan tugas sesuai jadwal.
2. Kepatuhan terhadap aturan kerja: tingkat kepatuhan pegawai terhadap ketentuan, regulasi, serta tata tertib yang berlaku dalam organisasi.
3. Ketaatan pada prosedur operasional standar (SOP): kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk menjamin ketertiban dan konsistensi pelayanan.
4. Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas: sikap kesadaran, keseriusan, dan komitmen pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar.
5. Kemauan bekerja sesuai jam kerja dan tidak meninggalkan tugas: menunjukkan sikap profesional dalam memanfaatkan waktu kerja secara efektif dan tidak meninggalkan pekerjaan tanpa izin.

2.2 Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2021), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat, bahan, kondisi lingkungan sekitar, metode kerja, serta pengaturan kerja yang memengaruhi pegawai lingkungan kerja yang baik akan menciptakan suasana nyaman sehingga pegawai dapat bekerja optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Nitisemito (2020), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas, termasuk kondisi fisik, hubungan kerja, dan suasana psikologis lingkungan kerja yang baik akan membuat pegawai lebih bersemangat dan produktif. Menurut Mangkunegara (2021), lingkungan kerja merupakan kondisi yang terdapat di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi perilaku mereka dalam menjalankan pekerjaan, baik yang bersifat fisik seperti penerangan, ventilasi, ruang kerja, maupun non fisik seperti hubungan antar pegawai dan komunikasi. lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai.

2.2.1 Tujuan Lingkungan Kerja yang Baik

Lingkungan kerja yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kondisi kerja yang optimal bagi pegawai. tujuan utama pembentukan lingkungan kerja yang baik adalah untuk meningkatkan efektivitas, kenyamanan, serta kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi. adapun tujuan lingkungan kerja yang baik adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan kenyamanan dalam bekerja: lingkungan kerja yang nyaman membantu pegawai merasa betah dan fokus dalam melaksanakan tugas. kenyamanan ini dapat berasal dari kondisi fisik seperti pencahayaan, kebersihan, suhu ruangan, serta dari hubungan kerja yang harmonis dan komunikasi yang baik dengan rekan sejawat. lingkungan yang nyaman membuat pegawai lebih bersemangat dan berenergi dalam bekerja.
2. Meningkatkan produktivitas pegawai: lingkungan kerja yang tertata dengan baik akan mempercepat proses kerja dan memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugas. Produktivitas meningkat ketika pegawai merasa didukung oleh fasilitas yang memadai, ruang kerja yang efisien, serta suasana kerja yang kondusif. Hal ini memungkinkan pegawai bekerja lebih efektif dan mencapai target pelayanan dengan lebih baik.

3. Mengurangi tingkat stres dan kelelahan kerja: lingkungan kerja yang tidak nyaman dapat menimbulkan stres dan kelelahan yang berdampak pada penurunan kinerja. oleh karena itu, lingkungan kerja yang baik dirancang untuk mengurangi potensi stres, baik dari faktor fisik (seperti ruangan panas atau bising) maupun faktor non fisik (seperti konflik antar pegawai). dengan demikian, pegawai dapat bekerja dengan tenang dan lebih stabil secara emosional.
4. Meminimalkan kesalahan dalam bekerja: lingkungan kerja yang rapi, teratur, dan dilengkapi fasilitas memadai dapat mengurangi kesalahan kerja. Penerangan yang cukup, peralatan yang berfungsi baik, serta meja kerja yang tertata membantu pegawai bekerja lebih teliti dan konsisten. hal ini penting untuk menghindari kesalahan administrasi yang berpotensi merugikan masyarakat dan organisasi.
5. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan: lingkungan kerja yang baik pada akhirnya memberikan dampak langsung terhadap kualitas pelayanan administrasi. ketika pegawai bekerja dengan nyaman, produktif, dan minim stres, mereka dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai standar. hal ini sangat penting pada kantor kecamatan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam berbagai jenis layanan administratif.

2.2.2 Manfaat Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik tidak hanya bertujuan menciptakan kenyamanan, tetapi juga memberikan berbagai manfaat yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. lingkungan kerja yang mendukung akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal, produktif, serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat adapun manfaat lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efektivitas kerja: lingkungan kerja yang tertata baik membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien dan tepat waktu. faktor-faktor seperti fasilitas memadai, ruangan yang nyaman, serta tata letak kerja yang terorganisir dapat mempercepat proses kerja dan

mengurangi hambatan. dengan demikian, pegawai dapat mencapai hasil kerja yang sesuai dengan standar organisasi.

2. Meningkatkan motivasi dan kedisiplinan pegawai: lingkungan kerja yang kondusif mampu menumbuhkan semangat kerja pegawai, karena mereka merasa didukung oleh fasilitas yang baik dan suasana kerja yang positif. rasa nyaman dalam bekerja juga dapat meningkatkan kedisiplinan, seperti datang tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai target, dan mengikuti prosedur kerja secara konsisten. lingkungan yang baik menciptakan dorongan internal dan eksternal bagi pegawai untuk bekerja lebih baik.
3. Meningkatkan hubungan kerja antar pegawai: hubungan interpersonal yang harmonis dalam lingkungan kerja non fisik berpengaruh besar terhadap kelancaran pelaksanaan tugas. Komunikasi yang baik, kerja sama tim yang solid, serta sikap saling menghargai antar pegawai dapat menciptakan suasana kerja yang produktif dan minim konflik. hal ini juga memudahkan koordinasi pekerjaan sehingga meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat: lingkungan kerja yang baik, baik fisik maupun non fisik, memberikan dampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. pegawai yang bekerja dalam lingkungan nyaman, memiliki fasilitas memadai, dan berada dalam suasana kerja harmonis akan lebih mudah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Hal ini sangat penting pada instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik, seperti kantor kecamatan.

2.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2020), indikator lingkungan kerja meliputi:

1. Lingkungan kerja fisik: lingkungan kerja fisik mencakup kondisi ruangan dan fasilitas yang dapat dilihat secara langsung, seperti tingkat penerangan yang cukup, sirkulasi udara yang baik, kebersihan ruangan, serta kondisi keamanan yang memadai. Lingkungan fisik yang tertata dengan nyaman dan aman mampu mengurangi kelelahan, meningkatkan konsentrasi pegawai, serta memperlancar proses pelayanan administrasi.

2. Lingkungan kerja non fisik: lingkungan kerja non fisik berkaitan dengan hubungan sosial dan psikologis antar pegawai, seperti komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, dukungan antar rekan kerja, serta suasana emosional yang positif. kondisi non fisik yang baik menciptakan kenyamanan mental dan meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik.
3. Fasilitas kerja: fasilitas kerja adalah sarana dan peralatan yang digunakan pegawai dalam menjalankan tugas, seperti meja, kursi, komputer, jaringan internet, formulir, dan perlengkapan pelayanan lainnya. fasilitas yang lengkap dan layak sangat penting agar pegawai dapat bekerja lebih cepat, tepat, dan efisien, sehingga kualitas pelayanan administrasi meningkat.
4. Suasana kerja: Suasana kerja adalah kondisi keseluruhan lingkungan yang menciptakan rasa nyaman, aman, dan kondusif bagi pegawai. Ini mencakup situasi kerja yang bebas dari gangguan, konflik, tekanan kerja berlebihan, serta hubungan yang harmonis antar pegawai

2.3 Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan administrasi, dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Parasuraman (2022), kualitas pelayanan dapat diukur melalui kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan.

Dalam konteks kantor kecamatan, kualitas pelayanan administrasi mencakup:

1. kecepatan pelayanan
2. ketepatan prosedur
3. kejelasan informasi
4. keramahan petugas
5. ketepatan waktu penyelesaian dokumen

2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi

1. Disiplin kerja pegawai
2. Kompetensi pegawai

3. Lingkungan kerja
4. Ketersediaan sarana dan prasarana
5. Kepemimpinan dan pengawasan
6. Prosedur dan standar pelayanan
7. Sistem administrasi berbasis teknologi

2.3.2 Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya mencakup aspek fisik seperti kondisi ruangan, pencahayaan, ventilasi, kebersihan, dan ketersediaan sarana prasarana, tetapi juga mencakup aspek nonfisik seperti hubungan antarpegawai, dukungan pimpinan, suasana kerja, dan pola komunikasi yang terbentuk di dalam organisasi. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan tertata akan meningkatkan konsentrasi serta produktivitas pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan lingkungan kerja fisik yang memadai, seperti ruang pelayanan yang rapi dan fasilitas kerja yang lengkap, memungkinkan pegawai memberikan pelayanan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien. Sementara itu, lingkungan kerja nonfisik yang kondusif akan menumbuhkan rasa nyaman dan motivasi bagi pegawai untuk bekerja lebih profesional dan ramah dalam melayani masyarakat. Hubungan kerja yang harmonis juga membantu memperlancar koordinasi antarpegawai, sehingga pelayanan dapat diberikan tanpa hambatan.

Ketika pegawai berada dalam lingkungan kerja yang mendukung, mereka akan lebih mudah menunjukkan sikap responsif, komunikatif, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik lingkungan kerja yang tercipta, semakin optimal pula kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh instansi pemerintah.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi

Mengacu pada teori servqual (Parasuraman):

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): bukti fisik mencakup seluruh aspek yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat, seperti tampilan fasilitas pelayanan, perlengkapan kerja, kenyamanan ruang tunggu, serta penampilan petugas. bukti fisik yang baik akan memberikan kesan

profesional dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan.

2. *Reliability* (Keandalan): keandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, sesuai prosedur, serta bebas dari kesalahan. dalam pelayanan administrasi, keandalan terlihat dari ketepatan proses pengurusan dokumen, konsistensi dalam SOP, serta kemampuan pegawai menyelesaikan pelayanan sesuai standar waktu yang ditetapkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), daya tanggap adalah kemauan dan kemampuan pegawai untuk merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat, siap membantu, serta memberikan informasi secara jelas. *Responsiveness* tercermin dari kecepatan pegawai dalam melayani, ketepatan menjawab pertanyaan masyarakat, serta kesiapan mengatasi kendala selama proses pelayanan berlangsung.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian): *assurance* berkaitan dengan pengetahuan pegawai, kesopanan, sikap ramah, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. dalam pelayanan administrasi, jaminan terlihat dari kompetensi pegawai, kejelasan prosedur, kepastian waktu penyelesaian dokumen, serta sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (Perhatian): empati adalah kemampuan pegawai untuk memberikan perhatian secara pribadi, memahami kebutuhan masyarakat, dan melayani dengan sikap ramah serta tidak diskriminatif. Empati terlihat dari kesabaran dalam melayani, kemampuan memberi penjelasan secara sederhana, keramahan pegawai, serta perlakuan adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat.

2.4 Hubungan Variabel

1. Disiplin Kerja → Kualitas Pelayanan Administrasi
Semakin tinggi tingkat disiplin kerja pegawai, maka semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.
2. Lingkungan Kerja → Kualitas Pelayanan Administrasi
Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan meningkatkan semangat

kerja pegawai sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

3. Disiplin Kerja + Lingkungan Kerja → Kualitas Pelayanan Administrasi
Kombinasi disiplin kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang baik secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat.

2.4.1 Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi

Disiplin kerja dan lingkungan kerja merupakan dua faktor utama yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada instansi pemerintahan. Kedua variabel ini tidak hanya berpengaruh secara parsial, tetapi juga memiliki pengaruh yang signifikan apabila bekerja secara simultan dalam mendukung kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kedisiplinan tinggi seperti tepat waktu, patuh pada SOP, serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas akan mampu memberikan pelayanan dengan lebih terarah dan terstandar. Namun, kedisiplinan tersebut membutuhkan dukungan lingkungan kerja yang kondusif agar pegawai dapat bekerja secara optimal lingkungan kerja yang baik, baik fisik maupun nonfisik, seperti penerangan yang memadai, ruang kerja yang bersih, hubungan kerja antarpegawai yang harmonis, serta komunikasi yang efektif, akan menciptakan suasana kerja yang nyaman. Dengan lingkungan yang mendukung, pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan fokus, minim tekanan, dan memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan responsif. Faktor lingkungan kerja sering kali menjadi pendorong penting bagi pegawai untuk mempertahankan disiplin dalam pekerjaan mereka.

Sinergi antara disiplin kerja dan lingkungan kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara signifikan ketika pegawai disiplin dan lingkungan kerja mendukung, proses pelayanan menjadi lebih efisien, kesalahan kerja dapat diminimalkan, waktu tunggu masyarakat menjadi lebih singkat, dan tingkat kepuasan masyarakat meningkat. Pelayanan administrasi yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh perilaku individual pegawai, tetapi juga oleh kondisi lingkungan yang memungkinkan mereka bekerja secara profesional dan

produktif. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan administrasi. Kedua variabel tersebut harus dikelola secara bersama-sama oleh organisasi untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi standar, memberikan kenyamanan, serta mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain dan memiliki keterkaitan dengan topik atau variabel yang sedang diteliti. Penelitian ini digunakan sebagai acuan untuk memperkuat teori, mengetahui hasil penelitian sebelumnya, serta melihat perbedaan atau celah penelitian yang akan dikaji.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Lokasi Penelitian	Jumlah Sampel
1	Sari & Putra (2021)	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik	X: Disiplin Kerja Y: Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Kantor Kecamatan sukarami kota palembang	60 responden
2	Rahman (2021)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan	X: Lingkungan Kerja Y: Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang	75 responden
3	Wulandari (2021)	Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi	X1: Disiplin Kerja X2: Lingkungan Kerja Y: Kualitas Pelayanan Administrasi	Kuantitatif	Kantor Kelurahan talang aman, kecamatan kemuning kota Palembang	50 responden
4	Hidayat & Sulaiman (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik	X: Disiplin Kerja Y: Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Kantor Camat medan johor, kota medan	45 responden

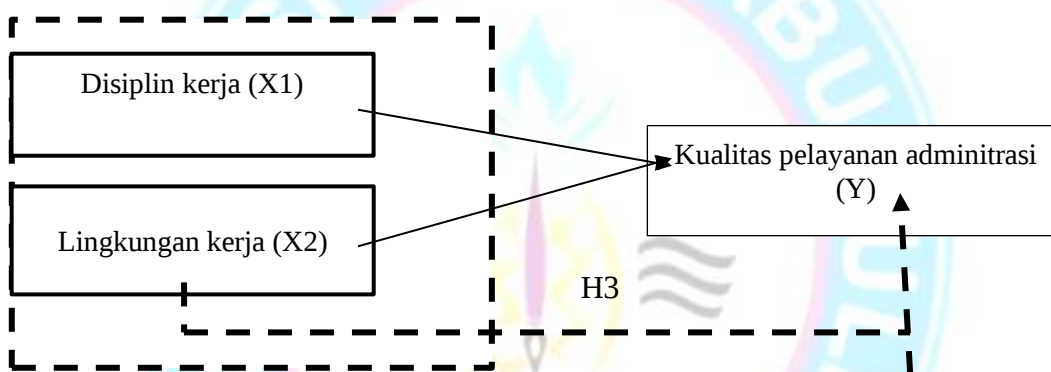
5	Lestari (2020)	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi	X: Lingkungan KerjaY: Kualitas Pelayanan Administrasi	Kuantitatif	Kantor Desa sukamaju kecamatan rambang niru ,kabupaten muara enim	40 responden
---	-------------------	--	--	-------------	--	-----------------

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal penelitian terdahulu (2020–2021)

2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran adalah gambaran alur logis yang menjelaskan hubungan, kerangka ini menunjukkan arah berpikir peneliti dari teori menuju rumusan hipotesis sehingga penelitian menjadi jelas, terstruktur, dan mudah dipahami

Gambar 2.1 Kerangka Pemikir



Berdasarkan gambar 2.1 dapat dijelaskan bahwa kerangka pemikir merupakan suatu gambaran konseptual yang disusun secara sistematis untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Kerangka pemikir ini dibangun berdasarkan landasan teori, konsep-konsep ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga dapat memberikan arah dan batasan dalam pelaksanaan penelitian. Melalui kerangka pemikir tersebut, peneliti dapat memahami alur pemikiran yang digunakan dalam menjawab rumusan masalah, serta menjelaskan bagaimana variabel independen memengaruhi variabel dependen secara logis dan terstruktur.

2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih harus dibuktikan melalui pengujian secara empiris. Berdasarkan kajian teori, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- H1:** Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Pelayanan Adminitrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim Artinya semakin baik Tingkat disiplin kerja pegawai maka Semakin baik Tingkat disiplin kerja pegawai maka semakin meningkat baiK Tingkat kedisiplinan kerja pegawai maka semakin meningkat pula kualitas Pelayanan adminitrasi yang diberikan kepada Masyarakat.
- H2:** Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan adminitasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim artinya, lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan mendukung akan meningkatkan kualitas pelaya nan administrasi.
- H3:** Disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim artinya, disiplin kerja yang baik dan lingkungan kerja yang mendukung secara Bersama sama mampu meningkatkan kualitas pelayanan adminitrasi secara optimal

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dalam penelitian ini, pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan administrasi (Y) di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis statistik guna mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim, yang beralamat di Kecamatan Lembak, Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan. Lokasi ini dipilih karena Kantor Camat Kecamatan Lembak merupakan instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat serta memiliki keterkaitan langsung dengan variabel yang diteliti, yaitu disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan administrasi.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu November sampai bulan Desember tahun 2025. Pelaksanaan penelitian meliputi tahap persiapan, penyusunan

instrumen penelitian, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penjelasan mengenai variabel penelitian yang dirumuskan dalam bentuk yang dapat diukur dan diamati secara langsung melalui indikator-indikator tertentu. Pengertian operasional ini bertujuan untuk memperjelas batasan setiap variabel sehingga memudahkan peneliti dalam penyusunan instrumen penelitian dan pengukuran data di lapangan.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Nomor Kuesioner
1	Disiplin Kerja (X ₁)	Disiplin kerja adalah sikap dan perilaku pegawai dalam menaati peraturan dan melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Camat Kecamatan Lembak	1. Ketepatan waktu hadir dan pulang kerja	1
			2. Ketaatan terhadap peraturan dan tata tertib	2
			3. tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	3
			4. Kepatuhan terhadap atasan	4
			5. Pemanfaatan waktu kerja secara efektif	5
2	Lingkungan Kerja (X ₂)	Lingkungan kerja adalah segala kondisi di sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, baik fisik maupun nonfisik	1. Kondisi ruang kerja	6
			2. Pencahayaan dan sirkulasi udara	7
			3. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan	8
			4. Hubungan antarpegawai	9
			5. Hubungan pegawai	10

				dengan pimpinan
No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Nomor kuisner
3	Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)	Kualitas pelayanan administrasi adalah tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang ditetapkan	1. Kecepatan pelayanan	11
			2. Ketepatan pelayanan	12
			3. Keramahan dan sopan santun	13
			4. Kemudahan prosedur pelayanan	14
			5. Kepuasan masyarakat	15

Sumber: Data primer diolah dari kuesioner penelitian (2025)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang pegawai yang bekerja di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Populasi tersebut meliputi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai honorer yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Populasi dipilih karena pegawai Kantor Camat merupakan pihak yang berperan penting dalam menentukan tingkat disiplin kerja, kondisi lingkungan kerja, serta kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (sensus), yaitu teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. penggunaan teknik sampling jenuh dilakukan karena jumlah populasi relatif kecil sehingga memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi, yaitu seluruh pegawai Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.

3.5 Sumber dan Jenis Data

3.5.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa pihak yang berkaitan langsung dengan objek penelitian, yaitu:

1. Responden, yaitu seluruh pegawai Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim yang dijadikan sebagai sampel penelitian.
2. Dokumen dan arsip instansi, berupa data kepegawaian, struktur organisasi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.
3. Literatur ilmiah, berupa buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan
4. Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel penelitian.

3.5.2 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, yaitu responden penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim yang berisi pernyataan mengenai disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan administrasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen resmi instansi, laporan, arsip, serta literatur pendukung seperti buku dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Dan Pengelolah Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada seluruh pegawai Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima alternatif yaitu:

Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert

No	Alternatif Jawaban	Singkatan	Tingkatan
1	Sangat Setuju	Ss	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang Setuju	Ks	3
4	Tidak Setuju	Ts	2
5	Sangat Tidak Setuju	Sts	1

Sumber: (tulis sumber referensi menurut ahli)

Kuesioner digunakan untuk mengukur variabel disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan administrasi.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kondisi lingkungan kerja serta proses pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai situasi kerja dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan antara lain data kepegawaian, struktur organisasi, peraturan instansi, serta arsip lain yang mendukung penelitian ini.

3.7 Rumus Hubungan Variabel Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan administrasi (Y), digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Administrasi

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi disiplin kerja

b₂ = Koefisien regresi lingkungan kerja

X₁ = Disiplin Kerja

X₂ = Lingkungan Kerja

3.8 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebenaran dugaan sementara (hipotesis) yang telah dirumuskan, yaitu pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis statistik melalui beberapa tahapan pengujian sebagai berikut:

3.8.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian:

- a. Jika nilai t hitung $> t$ tabel atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- b. Jika nilai t hitung $\geq t$ tabel atau nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka hipotesis ditolak.

Uji t digunakan untuk menguji:

- a. Pengaruh disiplin kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan administrasi (Y).
- b. Pengaruh lingkungan kerja (X_2) terhadap kualitas pelayanan administrasi (Y).

3.8.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian:

- a. Jika nilai F hitung $> F$ tabel atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- b. Jika nilai F hitung $\leq F$ tabel atau nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka hipotesis ditolak.

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi.

3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja dalam menjelaskan variasi perubahan kualitas pelayanan administrasi.

Nilai R^2 berada antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, aplikasi yang digunakan berfungsi untuk mengolah data kuesioner, melakukan analisis statistik, serta menguji hipotesis sesuai dengan metode regresi linier berganda yang telah dirumuskan.

1. Microsoft Excel: microsoft excel digunakan pada tahap awal untuk:
 - a. Menginput data hasil kuesioner responden
 - b. Mengkodekan jawaban berdasarkan skala Likert (1–5)
 - c. Mengelompokkan data berdasarkan variabel Disiplin Kerja (X_1), Lingkungan Kerja (X_2), dan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)
 - d. Melakukan pengecekan kelengkapan dan konsistensi data

Excel membantu peneliti dalam pengolahan data awal sebelum dianalisis lebih lanjut secara statistik.
2. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) SPSS digunakan sebagai aplikasi utama dalam analisis data kuantitatif karena mampu melakukan perhitungan statistik secara akurat dan efisien. SPSS dimanfaatkan untuk:
 - a. Uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner
 - b. Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas)
 - c. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y
 - d. Uji t (parsial) untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen

- e. Uji F (simultan) untuk melihat pengaruh variabel independen secara bersama-sama
 - f. Perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat penggunaan SPSS membantu memastikan bahwa hasil analisis bersifat objektif, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.
3. Microsoft Word Microsoft Word digunakan untuk:
- a. Menyusun laporan penelitian
 - b. Menyajikan tabel hasil analisis statistic
 - c. Menuliskan interpretasi hasil uji hipotesis
 - d. Menyusun Bab III dan bab lainnya secara sistematis



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Lembak

Kecamatan Lembak merupakan salah satu wilayah administratif yang berada di Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan. Sebelum adanya pemekaran wilayah, Kecamatan Lembak memiliki cakupan wilayah yang lebih luas. Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk serta kebutuhan pelayanan pemerintahan, sebagian wilayah Kecamatan Lembak kemudian dimekarkan menjadi Kecamatan Belida Darat. Pemekaran tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Camat Kecamatan Lembak didirikan sebagai pusat penyelenggaraan pemerintahan kecamatan yang bertugas membantu Bupati Muara Enim dalam melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sejak berdirinya, Kantor Camat Kecamatan Lembak terus mengalami perkembangan baik dari segi sarana dan prasarana maupun kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini Kecamatan Lembak terdiri dari beberapa desa yang berada dalam wilayah administrasinya, dengan pusat pemerintahan berkedudukan di Desa Lembak. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kantor Camat Kecamatan Lembak berperan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan daerah, serta pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat. Seiring perkembangan zaman, Kantor Camat Kecamatan Lembak terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

4.1.2 Visi dan Misi Kantor Camat Lembak

4.1.2.1 Visi

Visi Kantor Camat Lembak adalah:

Terwujudnya pelayanan administrasi yang profesional, transparan, dan berkualitas dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4.1.2.2 Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, ditetapkan beberapa misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat secara cepat dan tepat.
2. Meningkatkan disiplin dan kinerja aparatur pemerintahan.
3. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung produktivitas kerja.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan wilayah kecamatan.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

4.1.2.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Lembak

Struktur organisasi Kantor Camat Lembak disusun untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Secara umum, struktur organisasi terdiri dari:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Lembak

4.1.2.4 Tugas dan Fungsi Organisasi

Kantor Camat Lembak memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan.

Adapun fungsi dari Kantor Camat Lembak antara lain:

1. Penyelenggaraan pemerintahan

Melaksanakan koordinasi kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.

2. Pelayanan publik

Memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat seperti pembuatan surat keterangan, rekomendasi, dan dokumen lainnya.

3. Pembinaan masyarakat

Melakukan pembinaan terhadap desa/kelurahan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Koordinasi pembangunan

Mengkoordinasikan pelaksanaan pembangunan di wilayah kecamatan.

5. Penegakan ketertiban dan keamanan

Membantu menjaga ketentraman dan ketertiban umum di lingkungan masyarakat.

6. Pengelolaan administrasi pemerintahan

Menyelenggarakan administrasi pemerintahan secara tertib dan akuntabel.

7. Kepemimpinan dan Pengawasan Aparatur Kecamatan

Memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas seluruh pegawai di lingkungan Kantor Camat Lembak guna memastikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan berjalan dengan baik.

4.2 Analisis deskriptif berdasarkan persentase

Sebelum dilakukan penganalisisan terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari responden pada kuesioner yang diajukan ke pegawai di Kantor Camat Lembak Kabupaten Muara Enim.

4.2.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokkan responden dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi pengelompokan jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada kantor Camat Lembak Kabupaten Muara Enim. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden menurut jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	jenis kelamin	jumlah responden	Persentase
1	laki laki	16	41%
2.	Perempuan	23	59%
	Total	39	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang (59%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 16 orang (41%). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai perempuan lebih dominan dibandingkan pegawai laki-laki. Dominasi pegawai perempuan ini mengindikasikan bahwa peran perempuan dalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi di kantor camat cukup signifikan. Pegawai perempuan umumnya dikenal memiliki ketelitian, kesabaran, dan kemampuan komunikasi yang baik, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, komposisi ini juga mencerminkan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang terlalu besar antara jumlah pegawai laki-laki dan perempuan, sehingga keduanya tetap dapat saling melengkapi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

4.2.2 Persentase Responden Pendidikan

Pengelompokan responden dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pendidikan para pegawai di Kantor Camat Lembak Kabupaten Muara Enim. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat melalui tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	sma/smk	15	38,46%
2.	D3	3	7,63%
3	S1	17	43,59%
4	S2	4	10,26%
	jumlah	39	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2026

Tabel tersebut menunjukkan tingkat pendidikan responden beserta jumlah dan persentasenya dari total 39 orang.

Secara rinci:

SMA/SMK berjumlah 15 orang atau 38,46% Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah. D3 (Diploma) berjumlah 3 orang atau 7,63% Jumlahnya paling sedikit dibandingkan tingkat pendidikan lainnya. S1 (Sarjana) berjumlah 17 orang atau 43,59% Ini adalah kelompok terbesar, artinya mayoritas responden berpendidikan sarjana. S2 (Magister) berjumlah 4 orang atau 10,26% Menunjukkan sebagian kecil responden memiliki pendidikan lanjutan. Total: 39 orang (100%) Semua data sudah mencakup keseluruhan responden.

4.2.3 Persentase Responden Berdasarkan Status

Pengelompokan responden dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui status para pegawai di Kantor Camat Lembak Kabupaten Muara Enim. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat melalui tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Persentase Responden Berdasarkan Status

No	Status	Jumlah	Persentase
1	PNS	19	48,72%
2.	Tenaga kontrak	20	51,28%
	Jumlah	39	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2026

Tabel 4.3 menyajikan data mengenai status responden dalam penelitian, yang terdiri dari dua kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan tenaga kontrak, dengan total responden sebanyak 39 orang. Berdasarkan tabel tersebut, responden yang berstatus tenaga kontrak berjumlah 20 orang atau sebesar 51,28%. Persentase ini merupakan yang terbesar dibandingkan kategori lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah tenaga kontrak. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok tenaga kontrak memiliki proporsi yang sedikit lebih dominan dalam sampel penelitian.

Sementara itu, responden yang berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil)

berjumlah 19 orang atau sebesar 48,72%. Meskipun jumlahnya sedikit lebih rendah dibandingkan tenaga kontrak, selisihnya tidak terlalu signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa distribusi responden antara PNS dan tenaga kontrak relatif seimbang. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa komposisi responden berdasarkan status pekerjaan hampir merata antara PNS dan tenaga kontrak, dengan kecenderungan sedikit lebih banyak pada tenaga kontrak. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa penelitian ini melibatkan dua kelompok status pekerjaan yang cukup proporsional, sehingga dapat mendukung analisis yang lebih representatif.

4.2.4 Persentase Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pengelompokan responden dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui status para pegawai di Kantor Camat lembak Kabupaten Muara Enim. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat melalui tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4

No	masa kerja	Jumlah	Persentase
1	1 Tahun	20 orang	51,28%
2.	1 -5 Tahun	2 orang	5,13%
3	6 -10 Tahun	13 orang	33,33%
4	6-10 Tahun		
	Jumlah	39	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2026

Tabel 4.4 menunjukkan masa kerja responden yang bervariasi, mulai dari 1–5 tahun hingga lebih dari 20 tahun. Responden dengan masa kerja 1–5 tahun berjumlah 20 orang, sedangkan 6–10 tahun sebanyak 2 orang dan merupakan yang paling sedikit. Selanjutnya, masa kerja 11–15 tahun berjumlah 15 orang, sementara 16–20 tahun sebanyak 6 orang, dan lebih dari 20 tahun sebanyak 3 orang. Secara umum, data ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang beragam, dengan sebagian besar berada pada kelompok masa kerja awal dan menengah.

4.3 Hasil penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden, maka dapat diketahui reaksi pegawai yang bekerja di kantor Camat lembak Kabupaten

Muara Enim. Nalisis pada distribusi jawaban merupakan bagian dari analisis deskriptif, dimana terdapat informasi dari data responden yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner untuk setiap variabel dan deskripsi data dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean).

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja (X1)

Untuk mengetahui penilaian dari 51 responden terhadap variabel gayakepemimpinan yang digunakan pada penelitian di Kantor Camat Rambang Kabupaten Muara Enim, maka diberikan 10 butir pernyataan yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan. Nilai rata-rata hasil pernyataan responden dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja (X1)

No	Disiplin Kerja	Frekuensi										Total		$\bar{X}_1$
		SS/5		S/4		N/3		TS/2		STS/1				
1	Pertanyaan 1	21	105	17	68	1	3	0	0	0	0	39	176	4,51
2	Pertanyaan 2	17	85	21	84	1	3	0	0	0	0	39	172	4,41
3	Pertanyaan 3	17	85	22	88	0	0	0	0	0	0	39	173	4,44
4	Pertanyaan 4	22	110	17	68	0	0	0	0	0	0	39	178	4,56
5	Pertanyaan 5	15	75	18	72	5	15	1	0	0	0	39	162	4,15
6	Pertanyaan 6	16	80	17	68	6	18	0	0	0	0	39	166	4,26
7	Pertanyaan 7	18	90	17	68	4	12	0	0	0	0	39	170	4,36
8	Pertanyaan 8	21	105	15	60	3	9	0	0	0	0	39	174	4,46
9	Pertanyaan 9	17	85	19	76	2	6	1	0	0	0	39	167	4,28
10	Pertanyaan 10	17	85	17	68	5	15	0	0	0	0	39	168	4,31
Nilai Rata-Rata														4,37

Sumber: Data primer yang diolah 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Disiplin Kerja yang diukur melalui 10 butir pertanyaan menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,37, yang berada pada kategori Sangat Setuju (SS). Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada Pertanyaan 4 dengan skor 4,56, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada Pertanyaan 5 dengan

skor 4,15, namun masih berada pada kategori setuju hingga sangat setuju. Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan dominannya jawaban responden pada kategori Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) dari total 39 responden yang menjadi sampel penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja telah diterapkan secara optimal dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan administrasi.

4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Kerja (X2)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mengenai variabel Komunikasi (X2) kepada 39 responden, diperoleh bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap indikator-indikator komunikasi yang diteliti. Hal ini terlihat dari dominannya jawaban setuju dan sangat setuju pada setiap pertanyaan yang diajukan. Nilai rata-rata pada variabel Lingkungan Kerja menunjukkan kategori baik hingga sangat baik, yang berarti komunikasi dalam lingkungan kerja telah berjalan secara efektif. Responden menilai bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan maupun antar sesama karyawan sudah terjalin dengan jelas, terbuka, dan mudah dipahami. Selain itu, penyampaian informasi dalam pekerjaan dinilai cukup lancar sehingga membantu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Kerja (X2)

No	Lingkungan Kerja	Frekuensi										Total		X̄2
		SS/5		S/4		N/3		TS/2		STS/1				
1	Pertanyaan 1	18	90	20	80	1	3	0	0	0	0	39	173	4,44
2	Pertanyaan 2	18	90	19	76	2	6	0	0	0	0	39	172	4,41
3	Pertanyaan 3	16	80	17	68	6	18	0	0	0	0	39	166	4,26
4	Pertanyaan 4	16	80	18	72	5	15	0	0	0	0	39	167	4,28
5	Pertanyaan 5	22	110	13	52	4	12	0	0	0	0	39	174	4,46
6	Pertanyaan 6	19	95	17	68	3	9	0	0	0	0	39	172	4,41
7	Pertanyaan 7	19	95	16	64	4	12	0	0	0	0	39	171	4,38
8	Pertanyaan 8	17	85	21	84	1	3	0	0	0	0	39	172	4,41

9	Pertanyaan 9	19	95	17	68	3	9	0	0	0	0	39	172	4,41
10	Pertanyaan 10	21	105	18	72	0	0	0	0	0	0	39	177	4,54
Nilai Rata-Rata													4,40	

Sumber: Data primer yang diolah 2026

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden mengenai variabel Lingkungan Kerja berdasarkan 10 pertanyaan yang diberikan kepada 39 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap setiap indikator lingkungan kerja. Nilai rata-rata keseluruhan variabel Lingkungan Kerja sebesar 4,40, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada Pertanyaan 10 sebesar 4,54, sedangkan nilai terendah terdapat pada Pertanyaan 3 sebesar 4,26.

4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi (Y)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 39 responden mengenai variabel Administrasi Pelayanan (Y), diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada setiap indikator pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai telah mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan tugas yang diberikan. Tingginya nilai rata-rata pada variabel Pelayanan Administrasi menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemampuan kerja yang baik, disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan, serta mampu bekerja secara efektif dan efisien. Selain itu, pegawai juga dinilai mampu bekerja sama dengan rekan kerja dan menunjukkan tanggung jawab dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan/instansi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi (Y)

No	Kualitas Pelayanan Administrasi	Frekuensi										Total		Ȳ
		SS/5		S/4		N/3		TS/2		STS/1				
1	Pertanyaan 1	14	70	24	96	1	3	0	0	0	0	39	169	4,33

2	Pertanyaan 2	22	110	17	68	0	0	0	0	0	0	39	178	4,56
3	Pertanyaan 3	17	85	17	68	5	15	0	0	0	0	39	168	4,31
4	Pertanyaan 4	19	95	19	76	1	3	0	0	0	0	39	174	4,46
5	Pertanyaan 5	19	95	15	60	5	15	0	0	0	0	39	170	4,36
6	Pertanyaan 6	18	90	17	68	4	12	0	0	0	0	39	170	4,36
7	Pertanyaan 7	14	70	22	88	3	9	0	0	0	0	39	167	4,28
8	Pertanyaan 8	17	85	20	80	2	6	0	0	0	0	39	171	4,38
9	Pertanyaan 9	13	65	18	72	8	24	0	0	0	0	39	161	4,13
10	Pertanyaan 10	18	90	18	72	3	9	0	0	0	0	39	171	4,38
Nilai Rata-Rata														4,36

Sumber: Data primer yang diolah 2026

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan 10 pertanyaan yang diberikan kepada 39 responden. Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap indikator pelayanan administrasi yang dinilai. Nilai rata-rata keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan Administrasi sebesar 4,36, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada Pertanyaan 2 sebesar 4,56, sedangkan nilai terendah terdapat pada Pertanyaan 9 sebesar 4,13.

4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu item pernyataan dikatakan valid apabila mampu mencerminkan variabel yang diteliti. Uji validitas biasanya dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi (r hitung) dengan r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian, uji validitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar akurat dan dapat digunakan dalam analisis penelitian lebih lanjut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas(X1)

VARIABEL	PERNYATAAN	R-HITUNG	R-TABEL	KETERANGAN
Disiplin	1	0,655	0,316	Valid

Kerja (X1)	2	0,780		Valid
	3	0,694		Valid
	4	0,606		Valid
	5	0,685		Valid
	6	0,737		Valid
	7	0,711		Valid
	8	0,602		Valid
	9	0,730		Valid
	10	0,576		Valid
Lingkungan Kerja (X2)	1	0,701		Valid
	2	0,569		Valid
	3	0,817		Valid
	4	0,806		Valid
	5	0,685	0,316	Valid
	6	0,781		Valid
	7	0,813		Valid
	8	0,594		Valid
	9	0,608		Valid
	10	0,377		Valid
Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)	1	0,524		Valid
	2	0,523		Valid
	3	0,686		Valid
	4	0,581		Valid
	5	0,662		Valid
	6	0,539	0,316	Valid
	7	0,675		Valid
	8	0,628		Valid
	9	0,522		Valid
	10	0,528		Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2026

Tabel tersebut menunjukkan hasil uji validitas terhadap seluruh item pernyataan pada variabel Disiplin Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel sebesar 0,316. Berdasarkan hasil

pengujian, seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel, sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

bagian dalam laporan penelitian yang memaparkan hasil pengujian sejauh mana instrumen penelitian (seperti kuesioner, daftar pertanyaan, atau alat ukur lainnya) dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji ini bertujuan memastikan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Berdasarkan data yang Anda tunjukkan:

- Nilai Alfa *Cronbach* yang diperoleh adalah 0,786, dengan jumlah butir pertanyaan yang diuji sebanyak 10 buah.
- Dalam aturan umum, nilai Alfa *Cronbach* berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, semakin tinggi tingkat keandalannya. Nilai di atas 0,7 sudah dianggap memenuhi syarat keandalan yang cukup baik, artinya 10 butir pertanyaan yang digunakan sudah saling mendukung, konsisten satu sama lain, dan layak dipakai untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Tidak ada butir pertanyaan yang perlu dibuang karena secara keseluruhan sudah memenuhi standar keandalan yang ditetapkan.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
X1	0,865	0,60	Reliabel
X2	0,873	0,60	Reliabel
Y	0,873	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Tabel tersebut menunjukkan hasil uji reliabilitas pada variabel Disiplin Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y). Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dan membandingkannya dengan nilai standar alpha sebesar 0,60. Hasil pengujian

menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, yaitu X1 sebesar 0,865, X2 sebesar 0,873, dan Y sebesar 0,786. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan reliabel, yang berarti instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian.

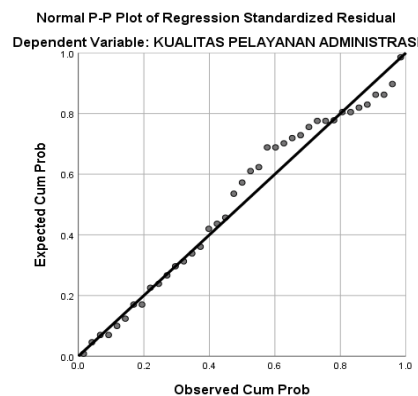
4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi syarat statistik sehingga hasil analisis dapat digunakan secara tepat. Pengujian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Apabila seluruh asumsi klasik terpenuhi, maka model regresi dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

4.5.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual atau kesalahan pengganggu pada model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian kuantitatif, distribusi normal sangat penting karena menjadi salah satu syarat agar model regresi dapat menghasilkan analisis yang valid dan akurat. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual berdistribusi normal sehingga hasil pengujian hipotesis dapat dipercaya.

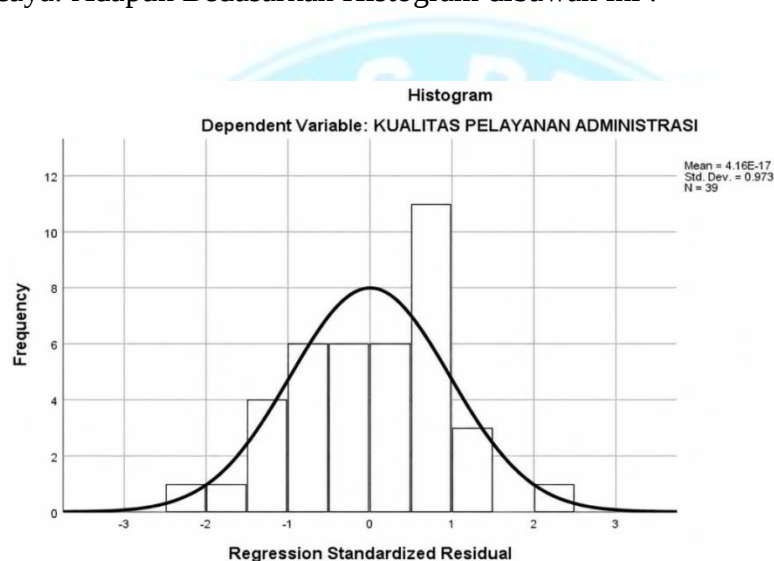
Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada uji statistik maupun melalui grafik normal probability plot (P-P Plot). Jika data menunjukkan distribusi yang normal, maka model regresi dinyatakan telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.



Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi pada penelitian mengenai *Kualitas Pelayanan Administrasi* telah memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hasil tersebut menandakan bahwa tidak terdapat penyimpangan distribusi data yang signifikan, sehingga pengujian statistik dalam penelitian ini dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan terpercaya. Adapun Berdasarkan Histogram dibawah ini :



Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan gambar histogram di atas, terlihat bahwa pola penyebaran data residual membentuk kurva menyerupai lonceng (*bell shaped*) dan mengikuti garis kurva normal. Selain itu, titik penyebaran data tidak menunjukkan penyimpangan yang ekstrem ke kiri maupun ke kanan. Hal ini menunjukkan bahwa data residual pada penelitian mengenai *Kualitas Pelayanan Administrasi* berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat digunakan untuk pengujian dan analisis lebih lanjut

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki hubungan yang kuat antar variabel bebas, karena hal tersebut dapat memengaruhi ketepatan hasil analisis penelitian.

Pengujian multikolinearitas umumnya dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients								
Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error		Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.820	5.441		2.172	.036		
	DISIPLIN KERJA	.421	.109	.490	3.845	.000	.869	1.150
	LINGKUNGAN KERJA	.302	.109	.353	2.770	.009	.869	1.150

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

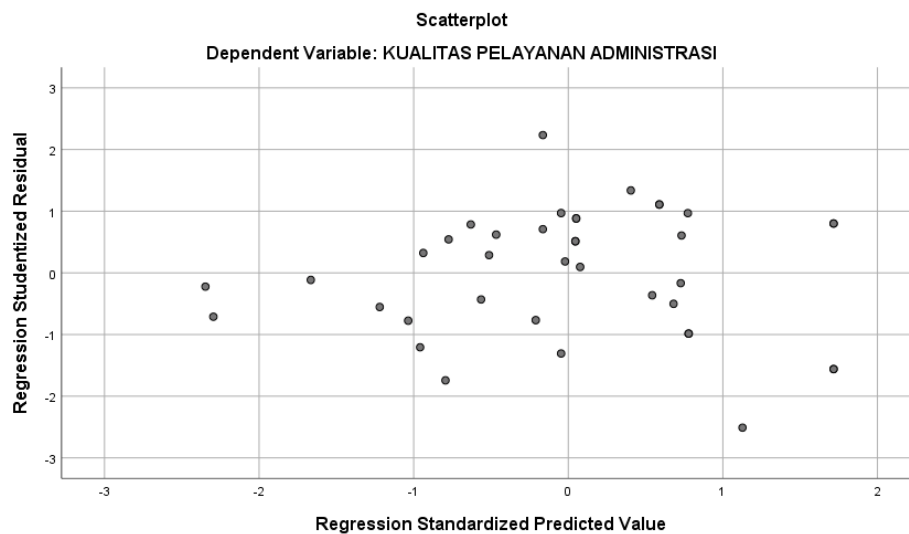
Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel *Coefficients* di atas, dapat diketahui hasil uji multikolinearitas pada variabel Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja. Nilai *Tolerance* pada masing-masing variabel sebesar 0,869, sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,150. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas. Artinya, antar variabel independen tidak terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas, yaitu kondisi dimana varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap atau konstan. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot maupun uji statistik lainnya. Jika titik-titik pada grafik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi layak digunakan untuk

analisis lebih lanjut karena telah memenuhi asumsi klasik.



Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar *Scatterplot* di atas, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, melebar, atau menyempit. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian mengenai *Kualitas Pelayanan Administrasi* tidak mengalami heteroskedastisitas.

Dengan demikian, varians residual dalam model regresi bersifat konstan sehingga model regresi telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.6 Metode Analisis Data

4.6.1 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan metode analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk melihat seberapa besar hubungan dan pengaruh variabel bebas secara simultan maupun parsial terhadap variabel terikat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen yaitu *Kualitas Pelayanan Administrasi*. Melalui analisis regresi linier berganda, dapat diketahui arah hubungan antar variabel, apakah bersifat positif atau negatif, serta seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.820	5.441		2.172	.036		
	DISIPLIN KERJA	.421	.109	.490	3.845	.000	.869	1.150
	LINGKUNGAN KERJA	.302	.109	.353	2.770	.009	.869	1.150

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

Sumber: data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel *Coefficients* di atas, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan hubungan antara variabel Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Nilai koefisien regresi pada masing-masing variabel bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan pada variabel independen akan diikuti oleh peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, tabel ini juga menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen melalui nilai koefisien regresi (*B*), serta tingkat signifikansi pengaruh variabel yang digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama maupun secara parsial.

4.6.2 Hasil Uji t (Regresi Parsial)

Uji t atau uji parsial merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji ini bertujuan untuk melihat apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dalam model regresi. Dasar pengambilan keputusan pada uji t dapat dilihat dari nilai signifikansi (*Sig.*) atau nilai t hitung. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan tidak berpengaruh signifikan. Melalui uji t, peneliti dapat mengetahui variabel mana yang memberikan pengaruh paling besar terhadap variabel dependen dalam penelitian.

Tabel 4.12 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.820	5.441		2.172	.036
	DISIPLIN KERJA	.421	.109	.490	3.845	.000
	LINGKUNGAN KERJA	.302	.109	.353	2.770	.009

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

Sumber: data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas maka dapat dikatakan berpengaruh apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan sebaliknya. Hasilnya adalah sebagai berikut:

- Pengaruh Disiplin Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)** Diketahui nilai t hitung sebesar 5,068 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan diterima.
- Pengaruh Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)** Diketahui nilai t hitung sebesar 2,715 dengan nilai signifikansi sebesar 0,009. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan diterima.

4.6.3 Hasil Uji F (Regresi Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (serentak) variabel bebas yaitu Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, diketahui nilai F hitung sebesar 26,218 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari

taraf kepercayaan 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya, perubahan pada kedua variabel tersebut secara serentak akan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dinyatakan diterima.

Tabel 4.13

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250.057	2	125.029	17.343	.000 ^b
	Residual	259.533	36	7.209		
	Total	509.590	38			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA

Sumber: data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi. Berdasarkan hasil analisis yang tertera pada tabel, diketahui nilai F hitung sebesar 17,343 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari taraf kepercayaan 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Artinya, perubahan yang terjadi pada kedua variabel tersebut secara serentak akan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan administrasi. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi dinyatakan diterima.

4.6.4 Koefisien determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model (variabel independen) dalam mempengaruhi variasi variabel dependen. Nilai determinasi adalah antara nol dan satu, terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.462	2.685

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

Berdasarkan tabel diketahui nilai R sebesar 0,701 dan R Kuadrat sebesar 0,491. Artinya, hubungan antara Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Administrasi tergolong kuat. Selain itu, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi sebesar 49,1%, sedangkan sisanya sebesar 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Disiplin Kerja (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t), diperoleh nilai t Hitung sebesar 3,845 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak. Dalam pelayanan publik, kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Tingkat kedisiplinan yang tinggi membuat pegawai bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih teratur, cepat, dan tepat sasaran. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sarana yang digunakan pimpinan untuk memengaruhi perilaku pegawai agar bersedia menaati ketentuan yang ada; semakin tinggi tingkat kedisiplinan yang dimiliki pegawai, maka semakin baik pula hasil kerja dan kualitas pelayanan yang dihasilkannya.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan

Administrasi (Y) di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.

Hasil analisis statistik menunjukkan nilai t hitung untuk variabel lingkungan kerja sebesar 2,770 dengan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Lingkungan kerja yang baik meliputi suasana kerja yang nyaman, fasilitas yang memadai, keamanan tempat kerja, serta hubungan antarpegawai yang harmonis. Kondisi lingkungan kerja yang mendukung membuat pegawai merasa betah dan bersemangat dalam bekerja, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat. Di Kantor Camat Kecamatan Lembak, kondisi lingkungan kerja yang kondusif membantu memperlancar proses pemberian layanan, mengurangi rasa lelah atau tekanan kerja, serta meningkatkan konsentrasi pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini memperkuat teori bahwa lingkungan kerja yang layak dan menyenangkan akan menciptakan suasana kerja yang positif yang pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas hasil kerja dan pelayanan yang diberikan.

3. Pengaruh Disiplin Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim.

Hasil Uji F pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F Hitung sebesar 17,343 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Gabungan antara kedisiplinan yang tinggi dari para pegawai dan kondisi lingkungan kerja yang mendukung menjadi dasar yang kuat dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Hasil ini didukung oleh nilai R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,491 atau 49,1%. Angka ini menunjukkan bahwa kontribusi disiplin kerja dan lingkungan kerja dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan administrasi adalah sebesar 49,1%, sedangkan sisanya sebesar 50,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas, mematuhi peraturan, hadir tepat waktu, serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Lingkungan kerja yang nyaman, bersih, aman, serta didukung hubungan kerja yang harmonis antarpegawai mampu meningkatkan semangat dan produktivitas kerja sehingga pelayanan administrasi dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien.
3. Disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim. Dengan adanya disiplin kerja yang baik serta lingkungan kerja yang kondusif, pegawai dapat melaksanakan tugas secara optimal sehingga kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat menjadi lebih baik, cepat, tepat, dan memuaskan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Camat Kecamatan Lembak

- a. Pimpinan perlu terus meningkatkan pengawasan dan pembinaan terhadap pegawai agar disiplin kerja tetap terjaga, terutama terkait ketepatan waktu, kepatuhan terhadap peraturan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
- b. Kantor Camat Kecamatan Lembak perlu terus memperbaiki dan meningkatkan kondisi lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, seperti kebersihan ruangan, kelengkapan fasilitas kerja, kenyamanan ruang pelayanan, serta hubungan kerja yang harmonis antarpegawai.
- c. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan administrasi guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan menemukan aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

2. Bagi Pegawai

Pegawai diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan kerja serta menjalin hubungan kerja yang baik dengan sesama rekan kerja agar tercipta suasana kerja yang kondusif dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kualitas pelayanan administrasi, seperti kompetensi pegawai, motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, maupun kepuasan masyarakat sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A., & Sulaiman. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–123.
- Kementerian Penyalagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia. (2024). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Lestari, R. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 45–54.
- Lestari, R., & Handayani, S. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat di Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 22–31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. New York: Free Press.
- Rahman, A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 9(2), 88–97.
- Rivai, V. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wulandari, D. (2021). Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Kelurahan. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 6(1), 60–70.
- Hidayat, A., & Sulaiman. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–123.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Lestari, R. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 45–54.

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama (Inisial) : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : _____ Tahun

Pendidikan Terakhir : _____

Lama Bekerja : _____ Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

Keterangan Skala:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

DISIPLIN KERJA X1						
NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu datang tepat waktu sesuai jam kerja					
2	Saya jarang meninggalkan pekerjaan tanpa alasan					
3	Saya mematuhi semua aturan yang berlaku di kantor					
4	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
5	Saya menggunakan waktu kerja secara efektif					

6	Saya menggunakan waktu kerja secara efektif					
7	Saya tidak menunda pekerjaan					
8	Saya menjaga kehadiran kerja dengan baik					
9	Saya bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan					
10	Saya bersikap profesional saat bekerja					

LINGKUNGAN KERJA X2						
NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Lingkungan kerja terasa nyaman					
2	Fasilitas kerja memadai					
3	Hubungan antar pegawai baik					
4	Saya merasa aman saat bekerja					
5	Suasana kerja mendukung produktivitas					
6	Penerangan dan ventilasi baik					
7	Kebersihan lingkungan terjaga					
8	Komunikasi antar pegawai lancar					
9	Atasan menciptakan suasana kerja kondusif					
10	Lingkungan kerja meningkatkan semangat kerja					

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI (Y)						
NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan diberikan dengan cepat					
2	Pelayanan sesuai prosedur					
3	Pegawai bersikap ramah					
4	Informasi jelas dan mudah dipahami					
5	Pegawai tanggap terhadap kebutuhan Masyarakat					
6	Pelayanan diberikan secara adil					
7	Proses pelayanan tertib					
8	Keluhan ditangani dengan baik					
9	Pelayanan dilakukan secara profesional					
10	Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan					

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

RESPONDEN	PERNYATAAN DISIPLIN KERJA										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	4	4	3	3	3	5	2	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
6	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
19	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
22	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	46
23	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
24	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	45
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
26	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
27	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	42
28	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
29	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
30	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	44
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
34	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	45
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	42

37	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	46
38	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	45
39	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	45

RESPONDEN	PERNYATAAN LINGKUNGAN KERJA										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	43
3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	35
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
6	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
7	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	41
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	39
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
22	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
23	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	41
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
25	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
26	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	44
29	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	39
30	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	35
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	42
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47

37	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
38	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49

RESPONDEN	PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	44
4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	37
5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	44
6	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
8	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	40
9	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	42
10	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	36
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	44
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
14	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
15	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
17	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
18	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	45
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	44
21	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
24	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	43
25	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
26	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
27	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
30	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	39
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	41
33	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	45
34	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
35	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
36	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46

37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
38	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	45
39	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	43



Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS 26

Hasil Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X1)

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.673**	.309	.445**	.179	.389*	.625**	.499**	.293	.194	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.055	.005	.276	.014	.000	.001	.071	.236	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P2	Pearson Correlation	.673**	1	.575**	.475**	.358*	.530**	.449**	.568**	.525**	.282	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.025	.001	.004	.000	.001	.082	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P3	Pearson Correlation	.309	.575**	1	.564**	.581**	.486**	.384*	.339*	.324*	.284	.694**
	Sig. (2-tailed)	.055	.000		.000	.000	.002	.016	.035	.044	.079	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P4	Pearson Correlation	.445**	.475**	.564**	1	.443**	.612**	.400*	.150	.199	.017	.606**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.000		.005	.000	.012	.360	.224	.916	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P5	Pearson Correlation	.179	.358*	.581**	.443**	1	.477**	.366*	.283	.408**	.422**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.276	.025	.000	.005		.002	.022	.080	.010	.007	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P6	Pearson Correlation	.389*	.530**	.486**	.612**	.477**	1	.408**	.308	.508**	.261	.737**
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.002	.000	.002		.010	.056	.001	.109	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P7	Pearson Correlation	.625**	.449**	.384*	.400*	.366*	.408**	1	.462**	.468**	.266	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.016	.012	.022	.010		.003	.003	.101	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P8	Pearson Correlation	.499**	.568**	.339*	.150	.283	.308	.462**	1	.292	.204	.602**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.035	.360	.080	.056	.003		.071	.212	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P9	Pearson Correlation	.293	.525**	.324*	.199	.408**	.508**	.468**	.292	1	.757**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.071	.001	.044	.224	.010	.001	.003	.071		.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P10	Pearson Correlation	.194	.282	.284	.017	.422**	.261	.266	.204	.757**	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.236	.082	.079	.916	.007	.109	.101	.212	.000		.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
TOTAL	Pearson Correlation	.655**	.780**	.694**	.606**	.685**	.737**	.711**	.602**	.730**	.576**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X2)

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.563**	.509**	.500**	.290	.451**	.528**	.263	.376*	.363*	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.073	.004	.001	.106	.018	.023	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P2	Pearson Correlation	.563**	1	.489**	.483**	.364*	.377*	.253	.116	.100	.121	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.002	.023	.018	.121	.483	.546	.462	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P3	Pearson Correlation	.509**	.489**	1	.653**	.506**	.571**	.719**	.463**	.398*	.118	.817**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.001	.000	.000	.003	.012	.475	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P4	Pearson Correlation	.500**	.483**	.653**	1	.726**	.751**	.556**	.314	.270	.082	.806**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000		.000	.000	.000	.052	.096	.621	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P5	Pearson Correlation	.290	.364*	.506**	.726**	1	.763**	.463**	.254	.158	-.053	.685**
	Sig. (2-tailed)	.073	.023	.001	.000		.000	.003	.118	.336	.749	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P6	Pearson Correlation	.451**	.377*	.571**	.751**	.763**	1	.604**	.334*	.223	.113	.781**
	Sig. (2-tailed)	.004	.018	.000	.000	.000		.000	.038	.173	.493	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P7	Pearson Correlation	.528**	.253	.719**	.556**	.463**	.604**	1	.630**	.542**	.149	.813**
	Sig. (2-tailed)	.001	.121	.000	.000	.003	.000		.000	.000	.366	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P8	Pearson Correlation	.263	.116	.463**	.314	.254	.334*	.630**	1	.484**	.227	.594**
	Sig. (2-tailed)	.106	.483	.003	.052	.118	.038	.000		.002	.166	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P9	Pearson Correlation	.376*	.100	.398*	.270	.158	.223	.542**	.484**	1	.685**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.018	.546	.012	.096	.336	.173	.000	.002		.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P10	Pearson Correlation	.363*	.121	.118	.082	-.053	.113	.149	.227	.685**	1	.377*
	Sig. (2-tailed)	.023	.462	.475	.621	.749	.493	.366	.166	.000		.018
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
TOTAL	Pearson Correlation	.701**	.569**	.817**	.806**	.685**	.781**	.813**	.594**	.608**	.377*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.018	
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.363*	.644**	.358*	.164	.099	.274	.168	.158	.000	.524**
	Sig. (2-tailed)		.023	.000	.025	.318	.548	.092	.306	.336	1.000	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P2	Pearson Correlation	.363*	1	.546**	.269	.304	.243	.329*	.048	.084	.045	.523**
	Sig. (2-tailed)	.023		.000	.098	.060	.136	.041	.773	.609	.788	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P3	Pearson Correlation	.644**	.546**	1	.442**	.359*	.266	.289	.153	.179	.203	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.025	.101	.074	.352	.275	.216	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P4	Pearson Correlation	.358*	.269	.442**	1	.372*	.393*	.308	.167	-.020	.231	.581**
	Sig. (2-tailed)	.025	.098	.005		.020	.013	.057	.310	.904	.158	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P5	Pearson Correlation	.164	.304	.359*	.372*	1	.444**	.249	.291	.265	.330*	.662**
	Sig. (2-tailed)	.318	.060	.025	.020		.005	.126	.072	.103	.040	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P6	Pearson Correlation	.099	.243	.266	.393*	.444**	1	.459**	.241	.011	-.024	.539**
	Sig. (2-tailed)	.548	.136	.101	.013	.005		.003	.139	.947	.885	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P7	Pearson Correlation	.274	.329*	.289	.308	.249	.459**	1	.573**	.273	.259	.675**
	Sig. (2-tailed)	.092	.041	.074	.057	.126	.003		.000	.093	.111	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P8	Pearson Correlation	.168	.048	.153	.167	.291	.241	.573**	1	.492**	.509**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.306	.773	.352	.310	.072	.139	.000		.001	.001	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P9	Pearson Correlation	.158	.084	.179	-.020	.265	.011	.273	.492**	1	.459**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.336	.609	.275	.904	.103	.947	.093	.001		.003	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
P10	Pearson Correlation	.000	.045	.203	.231	.330*	-.024	.259	.509**	.459**	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.788	.216	.158	.040	.885	.111	.001	.003		.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
TOTAL	Pearson Correlation	.524**	.523**	.686**	.581**	.662**	.539**	.675**	.628**	.522**	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	10

b. Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	10

c. Hasil Uji Reliabilitas Variabel kualitas Pelayanan Administrasi (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	10

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

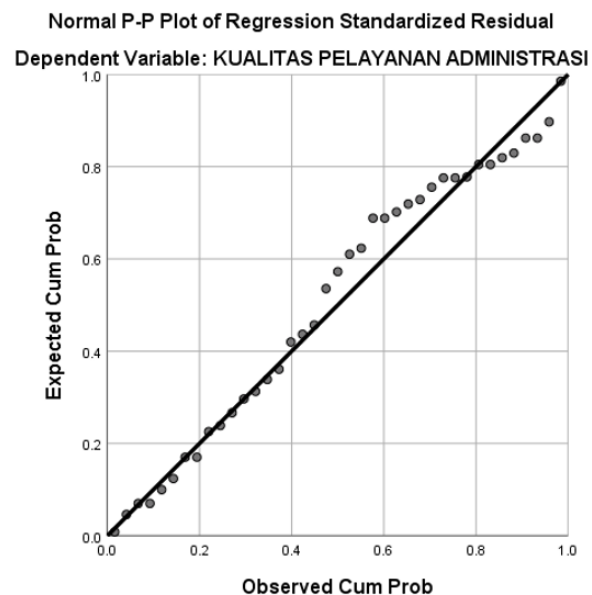
a. Statistik (*Shapiro-Wilk*)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
DISIPLIN KERJA	.104	39	.200 [*]	.955	39	.117
LINGKUNGAN KERJA	.109	39	.200 [*]	.944	39	.053
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI	.137	39	.062	.965	39	.257

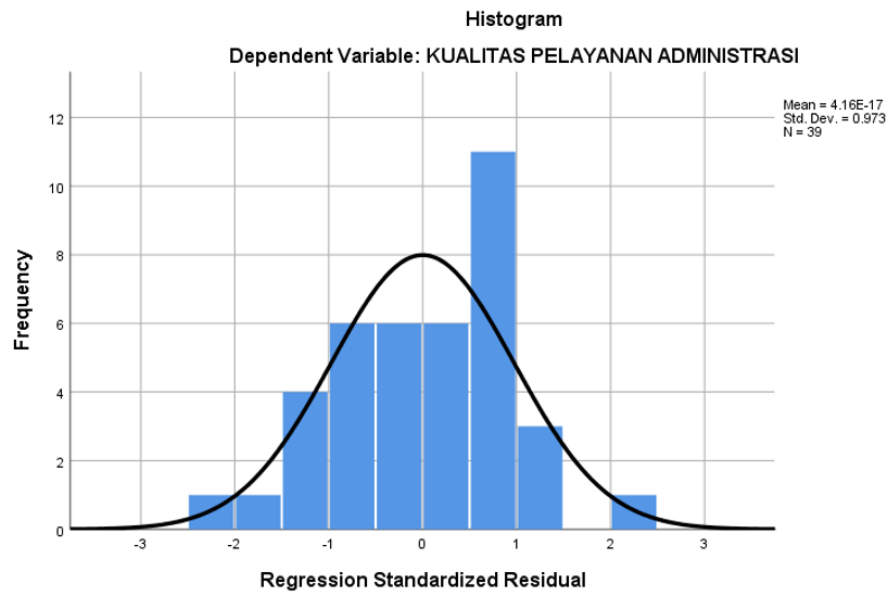
*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

b. Grafik P-Plot



c. Histogram



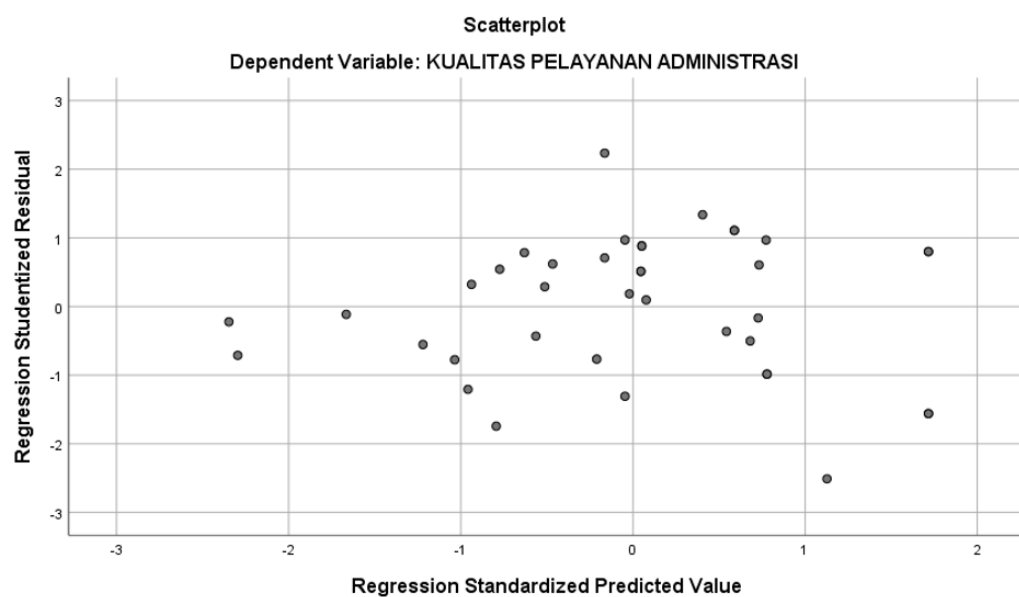
2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.820	5.441		2.172	.036		
	DISIPLIN KERJA	.421	.109	.490	3.845	.000	.869	1.150
	LINGKUNGAN KERJA	.302	.109	.353	2.770	.009	.869	1.150

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.820	5.441		2.172	.036		
	DISIPLIN KERJA	.421	.109	.490	3.845	.000	.869	1.150
	LINGKUNGAN KERJA	.302	.109	.353	2.770	.009	.869	1.150

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.820	5.441		2.172	.036
	DISIPLIN KERJA	.421	.109	.490	3.845	.000
	LINGKUNGAN KERJA	.302	.109	.353	2.770	.009

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250.057	2	125.029	17.343	.000 ^b
	Residual	259.533	36	7.209		
	Total	509.590	38			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA

Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.462	2.685

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, DISIPLIN KERJA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

Lampiran 4 Tabel Distribusi Statistik

1. Tabel r (r-tabel)

Tabel R Untuk 1-500					
By @SUJI DATA					
Df=(N-2)	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	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
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950

2. Tabel t (t-tabel)

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

3. Tabel F (F-Tabel)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Lampiran 5 Kartu Bimbingan

1. Kartu Bimbingan Pembimbing I



UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : Abelia aganesta
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan lembak kabupaten muara enim
DOSEN PEMBIMBING I : Resi Marina, S.E., M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
13/4-2025	BAB I	- perbaiki cover dan penulisan judul sesuai dengan panduan.		
	BAB I	- perbaiki tanda baca titik, koma, besar kecil		
19/4-2025	BAB I	- perbaiki penulisan paragraf dan paragraf. Hata boleh tanda peng		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
NUPTK 2544740641230233

Dosen Pembimbing I


Resi marina, S.E., M.Si
NIDN.0226067702

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Abelia aganesta
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan lembak kabupaten muara enim
DOSEN PEMBIMBING 1 : Resi marina, S.E., M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
05/01/2026	BAB. III	- Pembaca bi tabel operasional Variabel - pembacaan populasi dan sampel		
	BAB. III	ACC BAB. III		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dosen Pembimbing I

Dr. Hj. Deslana, S.E., M.M
NUPTK. 2544740641230233

Resi marina, S.E., M.Si
NIDN. 02266772

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Abelia aganesta
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kntor Camt Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim
DOSEN PEMBIMBING II : Resi Marina, S.E., M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
11/06 26	BAB.IV	Revisi BAB.IV sesuai perusahaan struktur organisasi dan tupoksi		
12/06 26	BAB.IV	Acc BAB.IV		

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Resi Marina, S.E., M.Si
 NIDN 0226067702

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id

2. Kartu Bimbingan Pembimbing II



UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : Abelia aganesta
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan lembak kabupaten muara enim
DOSEN PEMBIMBING II : AMANDIN, S.PT., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	Bab I	Perbaiki penulisan para satu		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPK: 2544740641230233

Dosen Pembimbing II



Amandin, S. PT., M.M
 NIDN.02070888802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Abella Aganestas
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim
DOSEN PEMBIMBING II : Amandin, S.Pt., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
19/2025 /11	Bab I	Aze lanjut ke bab II	AR	
08/2025 /11	Bab II	perbaiki penulisan pada awal bab - teori. perbaiki gambar grafik kerangka penulisan perbaiki lagi penulisan tentang pengertian awal penulisan	AR AR AR	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M.
NIDN.2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Amandin, S.Pt., M.M.
NIDN.0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Abelia aganesta
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan lembak kabupaten muara enim
DOSEN PEMBIMBING II : Amandin, S.Pt., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
08/2025 19	Par II	- perbaiki penulisan kalimat dengan Eya - perbaiki lagi data teorinya pada tabel - Perbaiki kalimat pada paragraf	 	
08/2025 22		- ACC		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desiana, S.E., M.M.
NUPPK 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Amandin, S.Pt., M.M.
NIDN. 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: muli@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Abelia aganesta
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor camat kecamatan lembak kabupaten muara enim
DOSEN PEMBIMBING II : Amandin, S.Pt., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
11/2026 01	Bab III	- perbaiki lagi pembahasan nya sesuai yang ada. - perbaiki lagi pendahuluan yang disesuaikan dengan arahan - perbaiki lagi urutan penulisan nya	  	
14/2026 01		- Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. H. Desiliana, S.E., M.M
NUPTR 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Amandin, S.Pt., M.M
NIDN. 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : ABELIA AGANESTA
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor camat lembak, kabupaten muara enim
DOSEN PEMBIMBING II : AMANDIN, S.PT., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
13/06 2026	Bab IV	- Perbaiki penulisan nya - tabel tidak boleh putus tanggung, tabel atau gambar nya.		
14/06 2026	Bab V	- Setor judul awal dibuat enter, dan penulisan harus konsisten dengan bab sebelumnya?		
15/06 2026	Bab V	- ALC layut bab V		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
NIDN: 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

AMANDIN, S.PT., M.M
NIDN : 0207088802

Jalan Putra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Abelia aganesta
NIM : 2022110077
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kntor Camt Kecamatan Lembak Kabupaten Muara Enim
DOSEN PEMBIMBING II : AMANDIN, S.PT., M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
17/06 2026	BAB V	perbaiki kesimpulannya pengu terale pengu	Al	
17/06 2026	BAB V	Perbaiki saran. nya	Al	
18/06 2026	BAB V	Al	Al	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. H. Deshiana, S.E., M.M
 NUPTK 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Amandin, S.PT., M.M
 NIDN.0207088802

Jalan Putra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id

Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian

	PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM KECAMATAN LEMBAK <i>Jalan Jenderal Sudirman Nomor 01 Lembak Kode Pos 31178</i>
---	--

Nomor : 420 / 101 / LM-4/ 2026

Sifat : Penting

Lampiran : -

Perihal : Izin Observasi an. Abelia Aganesta

Lembak, 21 April 2026

Yth. Ketua Prodi Manajemen Universitas Prabumulih
di-
Prabumulih

Menindaklanjuti Surat Universitas Prabumulih Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Nomor :
0 /MNJ/FEB/UNPRA/X/2025 Tanggal 17 April 2026 perihal tersebut diatas.

Sehubungan dengan permintaan izin Observasi pada tanggal 22 April 21 Mei 2026
kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : Abelia Aganesta

NIM : 2022110077

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor
Camat Lembak Kabupaten Muara Enim

Kepada mahasiswa tersebut diberikan **Izin** untuk melaksanakan penelitian sebagai bahan
skripsi di Kantor Camat Lembak Kabupaten Muara Enim

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


DIDI HARYANTO, S. Kom
Bendahara (Iv.a)
NIP-198205242008031001

Lampiran 7 Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Abelia Aganesta, lahir di Alai pada tanggal 18 Maret 2005. Penulis merupakan putri dari pasangan Bapak Hasanudin dan Ibu Itayana. Penulis menempuh jalur pendidikan formal dimulai dari SD Negeri 2 lembak dan lulus pada tahun 2016. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 2 lembak dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke SMKN 2 Prabumulih dengan mengambil kompetensi keahlian Jurusan Tata Boga dan berhasil lulus pada tahun 2022. Selama menempuh pendidikan di bangku sekolah, penulis pernah melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau Magang industri sebagai *Trainee* di Hotel Aryaduta Palembang selama 3 bulan, terhitung sejak bulan Agustus hingga Oktober tahun 2020. Pada tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata-1 (S1) di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Di universitas Prabumulih. Demi memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana, penulis menyusun skripsi yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di kantor Camat Kecamatan Lembak Kabupaten Muara enim.