

**PENERAPAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI DI PT. PLN (PERSERO)  
ULP ( UNIT LAYANAN PENGADAAN ) DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PRIMA DELITUA KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik*

**Diajukan Oleh :**

**Nama : Andria Tiffany Putri**

**NPM : 71200611013**

**Program Studi : Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**2024**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul : Penerapan Disiplin Kerja Pegawai di PT. PLN (Persero) ULP (Unit Layanan Pengadaan) Dalam Memberikan Pelayanan Prima Delitua Kabupaten Deli Serdang**

**NAMA : ANDRIA TIFANNY PUTRI**  
**NIM/NPM : 71200611013**  
**PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Raden Deni Atmiral, S.Sos, M.AP

Mardiansyah, S.Sos, M.M

DIKETAHUI:  
KETUA PROGRAM STUDI

DISETUJUI  
DEKAN

Mardiansyah S.Sos, M.M

Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :  
Tanggal :  
Jam :  
Tempat : Ruang Sidang FISIP – UISU Medan

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : ( ..... )  
Sekretaris : ( ..... )  
Pembimbing I : ( ..... )  
Pembimbing II: ( ..... )  
Penguji I : ( ..... )  
Penguji II : ( ..... )

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andria Tiffany Putri

NPM : 71200611013

Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penelitian skripsi saya yang berjudul :

**Penerapan Disiplin Kerja Pegawai di PT. PLN (Persero) ULP (Unit Layanan Pengadaan) Dalam Memberikan Pelayanan Prima Delitua Kabupaten Deli Serdang**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan,

(Andria Tiffany Putri)

NPM: 71200611013

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Disiplin Pegawai di PT. PLN (Persero) ULP (Unit Layanan Pengadaan) Dalam Memberikan Pelayanan Prima Delitua Kabupaten Deli Serdang”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu pernyataan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Sosial pada program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pengerjaan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, dan saran dari berbagai pihak, oleh katrena itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Safrida, S.E,M.Si, sebagai rektor UISU.
2. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Mardiansyah, S.Sos, M.M, sebagai Kaprodi Ilmu Administrasi Negara serta dosen pembimbing II yang telah banyak membantu memberi arahanserta masukan sehingga skripsi dapat selesai.
4. Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos, MAP, sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak membantu memberi arahan dan saran hingga skripsi ini dapat selesai.
5. Seluruh dosen sserta pegawai diruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UISU.
6. Cinta Pertama dan panutanku, Ayahanda Hendrik dan pintu surga Ibunda Surya Ningsih. Terima kasih atas segala pengporbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang

terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

7. Teman-teman seperjuangan dikampus Uisu yang sudah memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada cinta kasih kedua saudara-saudara saya, Aulia Qory Sayidina, Azkayra Yasna Malaika. Terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepada kakak pertama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
10. Andria Tiffany Putri, last but no last, ya! diri sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, sewrta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Terima kasih kepada semua pihak-pihak yang sudah memberi bantuannya. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga karya ilmiah ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat baik bagi penulis dan pembaca.

Medan, 20 Juli 2024

Andria Tiffany Putri



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Pembatasan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Teori Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>30</b>
<b>2.3 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Metode Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>37</b>
<b>3.4 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Jadwal Pelaksanaan .....</b>	<b>41</b>



<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>60</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>60</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfred R Lateiner. (2002). Teknik Memimpin Pegawai Dan Pekerja. Terjemahan Iman Soedjono, Jakarta : Aksara Baru.
- Andi, 2010. *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: DIVA Press
- A.S. Moenir, 2000, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Davis, Gordon B. 2013. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen. Palembang: Maxikom
- Ferianto.(2013) Hubungan Disiplin Kerja dengan prestasi kerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Malang .Jurna Psikologi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia , Fungsi SDM , Pengawasan. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- H.B. Sutopo.1988. Pengantar Penelitian Kualitatif
- Mathis, R.L. and Jackson, J.H. (2010) Human Resource Management. 13th Edition, South-Western College Publishing, Ohio.
- Moeheriono. 2012. "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moleong, L.J. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rivai, Veithzal. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Rajawali Press.
- Siti Aisyah Tri Rahayu. " *Metodologi Penelitian Ilmiah* " (Surakarta: CV. Djiwa Amarta Press,2019)
- Sugiyono, " *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* " (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 207.
- Vincent Gaspersz, 2002, Total Quality Management, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hml.123.

Sumber lainnya :

Kepmenpan No.63/2003. KepMen PAN 63/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menpan No.81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### DAFTAR WAWANCARA

##### A. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Waktu Wawancara :

##### B. Tanggapan Informan

###### a. Kehadiran

1. Bagaimana sistem absensi yang digunakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (FingerPrint/Absen Manual)?
2. Apakah reward yang diberikan perusahaan PT. PLN (Persero) kepada karyawan yang disiplin kerjanya tinggi ?
3. Apakah sanksi yang diberikan kepada karyawan yang tidak disiplin dalam melakukan pekerjaan ?
4. Berapa lama waktu keterlambatan yang menjadi kebijakan perusahaan terhadap karyawan yang terlambat?
5. Bagaimana solusi saudara/i agar bisa konsisten dalam kehadiran saudara/i? Berapa lama waktu keterlambatan yang menjadi kebijakan perusahaan terhadap karyawan yang terlambat?

###### b. Waktu Kerja

1. Apakah jam kerja karyawan di PT. PLN (Persero) sesuai dengan UU Ketenagakerjaan maupun UU Cipta Kerja ?
2. Apakah jarak tempat tinggal mempengaruhi ketepatan waktu saudara/i datang ketempat kerja?
3. Apakah dalam setahun karyawan mendapatkan izin cuti dari PT.PLN (Persero)?

c. Kepatuhan terhadap perintah

1. Apakah saudara/i menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang diberikan pimpinan PT. PLN?
2. Menurut saudara, apakah tugas yang diberikan pimpinan PT. PLN sesuai dengan kemampuan saudara/I dalam melaksanakan pekerjaan?
3. Apakah sarana dan prasarana mendukung dalam melaksanakan pekerjaan ?

d. Kepatuhan terhadap peraturan

1. Apakah saudara/i mengetahui a peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan dalam melaksanakan pekerjaan ?
2. Apakah bersedia dikenakan sanksi apabila melanggar aturan pada saat jam kerja?
3. Apakah saudara/i bersedia diberi tambahan jam kerja diluar jam kerja saudara/i apabila dibutuhkan?


e. Produktivitas Kerja

1. Apakah Visi dan Misi perusahaan/organisasi saat ini membuat anda merasa penting dan menjadi bagian di dalam nya ?
2. Bagaimana cara perusahaan untuk meningkatkan produktivitas karyawan agar perusahaan dapat berkembang dengan baik?
3. Apakah rekan kerja ada berkomitmen untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas

f. Pemakaian Seragam

1. Bagaimana aturan tentang seragam dan atribut karyawan saat bekerja?
2. Apakah ada sanksi jika karyawan tidak mematuhi aturan mengenai penggunaan seragam?
3. Apakah karyawan mematuhi aturan pemakaian seragam di PT PLN?
- 4.

Surat izin penelitian

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 231/E/L03/VII/2024  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

Medan, 10 Muharram 1446H  
16 Juli 2024M

Kepada Yth : Bapak /Ibu Kepala PT. PLN (PERSERO)  
Unit Pelayanan Pelanggan (ULP)

Di,-  
Deli Serdang

**Assalamu'alaikum Wr,Wb**

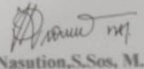
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara  
bahwa :

Nama : Andria Tiffany  
Tpt Tgl Dan Lahir : Medan, 24 Juli 2001  
NPM : 71200611013  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jln. Kolam No.27 Delitua

Adalah benar Mahasiswa/i FISIP UISU Medan, mohon kiranya yang bersangkutan, dapat mengambil Data guna menyelesaikan Penelitian Skripsi dengan judul. "Penerapan Disiplin Pegawai di PT. PLN (Persero) ULP (Unit Pelayanan Pelanggan) dalam memberikan pelayanan Prima Delitua Kabupaten Deli Serdang", maka dengan ini mohon kepada Bapa/ Ibu berkenan memberikan izin kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan,

  
Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

**Tembusa:**  
1. Peringgal

Website : [fisp.uisu.ac.id](http://fisp.uisu.ac.id) - Email : [admin@fisp.uisu.ac.id](mailto:admin@fisp.uisu.ac.id)



UID SUMATERA UTARA  
UP3 MEDAN  
ULP DELITUA

Nomor : 14/PKL/ULPDELITUA/2024  
Lampiran : Ada  
Sifat : Segera  
Perihal : Balasan Permohonan Magang

18 Juli 2024

Kepada

Dekan Universitas Islam  
Sumatera utara  
Jl SM Raja - Teladan

Bersama ini kami sampaikan bahwa siswa berikut ini :

No	NPM	NAMA MAHASISWA	PROGRAM KEAHLIAN
1	71200611013	ANDRIA TIFANNY PUTRI	ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Pada prinsipnya kami TERIMA untuk melaksanakan Observasi di PLN ULP Delitua dan mahasiswa bekerja mengikuti Jam kerja dan peraturan yang berlaku di PLN Delitua.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

MANAGER



JADIMAN HUTAPEA

## Dokumentasi Penelitian





