

**PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TRANSMIGRASI DAN
TENAGA KERJA KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

**RIYA SOGA
NIM. S2120039**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo**



\

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2024

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

Oleh:

**RIYA SOGA
NIM : S21.20.039**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana

Dan telah disetujui oleh pembimbing

Gorontalo, Juni 2024

Pembimbing I

Dr. Fatmawati M. Ngabito S.I.P., M.Si

NIDN: 0927128302

Pembimbing II

Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si

NIDN: 0929038602

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo



Purwanto, S.I.P., M.Si

NIDN : 0926096601

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

Oleh:

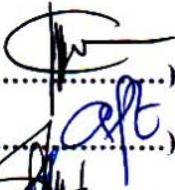
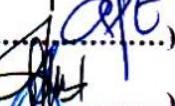
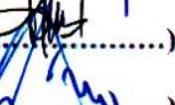
**RIYA SOGA
NIM : S21.20.039**

SKRIPSI

**Skripsi ini telah memenuhi syarat yang disetujui oleh
Pembimbing pada tanggal.....Mei 2024**

TIM PENGUJI

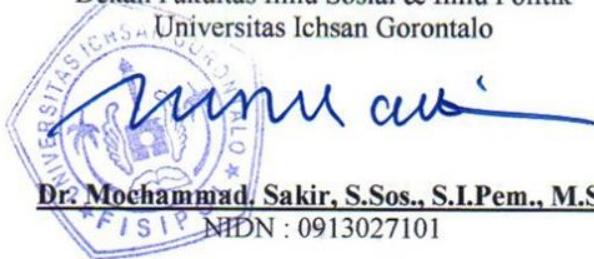
- 1. Marten Nusi, S.I.P., M.AP**
- 2. Noviyanti Tue, S.I.P., M.Si**
- 3. Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP**
- 4. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.I.P., M.Si**
- 5. Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si**

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)


Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo



Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo



LEMBAR PERYATAAN

Saya yang bertandang tangan dibawah ini :

Nama : Riya soga
Nim : S2120039
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memenuhi ujian akhir Universitas Ichsan Gorontalo merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sebenarnya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah, dan buku penulisan ilmiah Universitas Ichsan Gorontalo.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau bagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sangsi pembuatan gelar akademik yang saya sandang dan sangsi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Gorontalo, Juni 2024

Yang membuat pernyataan



NIM. S2120039

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Belum mencapai impian bukan berarti Allah tidak memberi keadilan untuk hamba-nya, karena boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.”

(QS. AL. Baqarah:216)

“Angin tidak berembus untuk menggoyangkan pepohonan melaikan menguji kekuatan akarnya.” **Ali bin Abi Thalib**

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam atas segala rahmat dan berkah yang diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Skripsi ini adalah sebuah hadia kecil dari saya untuk kedua orang tua saya (Ayahanda Oslan Soga Ibunda Yanti Jibu) yang telah memberikan dukungan, doa dan juga telah mengisi dunia saya dengan penuh kebahagian seumur hidup yang tidak terbatas.
2. Teruntuk saudara-saudara penulis tersayang (Romil Bintauhid, Royi Soga, Rizal Soga, Risad Soga, Dina Soga).
3. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberi support kepada penulis
4. Pembimbing skripsi penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis
5. Serta teman-teman seangkatan yang selalu membantu dalam menyelesaikan skripsi dan selalu kompak dalam hal apapun.

ABSTRACT

RIYA SOGA. S2120039. THE EFFECT OF WORK PRODUCTIVITY ON PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE TRANSMIGRATION AND LABOR OFFICE OF NORTH GORONTALO REGENCY

This study aims to determine to what extent work productivity affects public service quality at the Transmigration and Labor Office of North Gorontalo Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study consists of 21 people. The data analysis method employs simple linear regression analysis. The results of this study indicate that work productivity (X) affects public service quality (Y) by 47.3%, while the remaining 52.7% is affected by other factors unexamined in this study. It proves that work productivity (X) positively affects public service quality (Y), meaning that work productivity at the Transmigration and Labor Office of North Gorontalo Regency can determine good public service quality in the organization.

Keywords: *work productivity, public service quality*



ABSTRAK

RIYA SOGA. S2120039. PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *survey*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 21 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh produktivitas kerja (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 47,3%, sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini membuktikan bahwa produktivitas kerja (X) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hal itu berarti bahwa produktivitas kerja di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dapat menentukan kualitas pelayanan publik yang baik dalam organisasinya.

Kata kunci: produktivitas kerja, kualitas pelayanan publik



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah Swt atas karunia dan petunjuk serta kasih sayang yang engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Solawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad Saw yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Alhamdulillah skripsi : dengan judul "**Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja**" sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan akademik guna menempuh ujian Pendidikan sarjana (SI) pada program Ilmu Pemerintahan Universitas Gorontalo.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini, tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari orang-orang terdekat penulis, oleh karena itu, pertama-tama penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua, mama Yanti Jibu papa Oslan Soga yang telah mendidik saya dengan sebuah harapan serta selalu mendoakan saya sampai saat ini, terima kasih juga kepada saudara saya kaka,Romil Bintauhid, Royi Soga, adik saya Rizal Soga, Risad Soga, Dian Soga yang selalu memberikan dukungan kepada saya serta selalu mendoakan saya sampai saat ini juga. Tidak lupa juga saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada:

Bapak Dr. Hi. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo Ibu Dr.Hj Juriko Abdussamad., M.Si sebagai ketua Yayasan pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Ibu Dr. Fatma M. Ngabito S.I.P.,M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo utara, Bapak Dr. Moch. Sakir S.Sos.,M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Purwanto S.I.P.,M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo Utara, Ibu Dr. Fatmah M.

Ngabito.,S.IP.,M.Si sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya, dan pembimbing II Dr. Sandi Prahara ST., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada saya. Serta Bapak/Ibu staf pengajar dilingkungan Universitas Ichsan Gorontalo Utara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Ilmu Pemerintahan, dan teman-teman seperjuangan dijurusan Ilmu Pemerintahan yang telah mendukung dan memberi motivasi.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan usulan penelitian dimasa yang akan datang, dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga segala bantuan dan petunjuk yang telah diberikan kepada penulis semoga mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah Swt.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Gorontalo, Juni 2024

Penyusun



Riya Soga

NIM : S2120039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN.....	7
2.1 Produktivitas Kerja	7
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	8
2.3 Faktor-faktor Penentu Keberhasilah Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja..	9
2.4 Indikator Produktivitas Kerja.....	11
2.5 Pengertian Kualitas	13
2.6 Pengertian Pelayanan	14
2.7 Pengaertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.8 Indikator Kualitas Pelayanan	17

2.9 Kerangka Pikir Penelitian.....	18
2.10 Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi Penelitian	19
3.2 Desain Penelitian.....	19
3.3 Jenis Penelitian	19
3.4 Desain Penelitian.....	20
3.5 Oprasionalisasi Variabel.....	20
3.6 Metode Pengumpulan Data	22
3.7 Populasi dan Sampel	22
3.8 Metode Pengumpulan Data	23
3.9 Teknik Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
4.2 Pemahaman Tentang Organisasi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	26
4.2.1 Visi	29
4.2.2 Misi.....	29
4.3 Gambaran Umum Responden Penelitian	30
4.4 Hasil Penelitian.....	32
4.4.1 Uji Validasi Produktivitas Kerja (x) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)..	32
4.4.2 Uji Reliabilitas Instrument Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	35
4.5 Pengujian Hipotesis.....	37
4.5.1 Produktivitas Kerja (X) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	37
4.5.2 Hubungan Korelasi Produktivitas Kerja (X) Terhadap Kualitas Pelayanan. Publik (Y).....	38
4.6 Pembahasan Hasal Penelitian.....	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Demografi Responden Penelitian.....	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Produktivitas Kerja (X)	33
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	34
Tabel 4.5 Uji Relibilitas Data Produktivitas Kerja (X).....	35
Tabel 4.6 Uji Relibilitas Data Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu identitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana pemerintahan telah menjalankan perannya dengan baik.

Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu rendahnya kualitas pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ini merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya

ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor – faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor produktivitas kerja pegawai. Produktivitas kerja sering diartikan sebagai kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk menghasilkan barang atau jasa.

Khusus dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan dituntut kepada aparatur pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan harus mampu melakukan inovasi diri guna meningkatkan produktivitas kerja, baik untuk diri pribadinya maupun untuk instansi tempat dimana dia bekerja. Penataan sumber daya aparatur yang produktif harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas dan mampu mengembangkan fungsi-fungsi pelayanan publik.

Kurang produktifnya kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masih rendahnya kualitas pelayanan, seperti halnya pelayanan yang diberikan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal

seharusnya pemerintah yang merupakan pelayan masyarakat senantiasa hadir untuk melayani masyarakat dengan baik.

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Transmigrasi, Tenaga Kerja dan Pemberdayaan Masyarakat. Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai tugas dan fungsinya yaitu Perumusan dan penetapan kebijakan dibidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi; Pelaksanaan kebijakan dibidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi; Pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan tugas dinas; Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas; dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan produktif, sehingga tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berkenaan dengan masalah tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dalam memberikan pelayanan Rekomendasi Penelitian, Riset, dan Survey, bahwa pelayanan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik.

Rendahnya kualitas pelayanan tersebut diduga karena masih kurangnya produktivitas kerja, yaitu dengan indikator sebagai berikut :

1. **Semangat Kerja.** Contoh : masih ada pegawai yang kurang semangat dalam melakukan pekerjaannya, pegawai yang cenderung santai, banyak mengobrol dan menunda pekerjaan ketika jam kerja hal tersebut terlihat setiap harinya.
2. **Mutu.** Contoh : masih ada pegawai yang melaksanakan pekerjaannya dengan lamban dan kurang mementingkan kualitas kerja yang dihasilkannya.

Adapun alasan pengambilan judul dengan variabel Produktivitas Kerja yaitu sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa produktifnya kerja pegawai Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dalam memberikan pelayanan rekomendasi penelitian, riset, dan survey kepada masyarakat. Lalu kualitas pelayanan, alasannya adalah karena pelayanan rekomendasi penelitian, riset dan survey berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang diberikannya itu dapat dikatakan berkualitas atau tidak. Maka peneliti tertarik menggunakan variabel produktivitas kerja dan kualitas pelayanan dengan tujuan mengetahui produktivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan rekomendasi penelitian, riset, dan survey.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam usulan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdarkan latar belakang masalah diatas, maka menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Seberapa besar Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di kemukakan, maka yang menjadi manfaat secara teoritis, praktis dan manfaat bagi peneliti secara signifikan didalam penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan dan terutama yang menyangkut Produktivitas Kerja Terhadap

Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja
Kabupaten Gorontalo Utara

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara tentang seberapa besar Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan literatur bagi peneliti berikutnya yang juga tertarik terhadap masalah Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Produktivitas Kerja

Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk, dan nilai. Sutrisno dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:100) mengemukakan produktivitas kerja sebagai berikut : Produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik hari ini.

Pendapat tersebut didukung oleh Ravianto yang dikutip oleh Sutrisno (2016:100) mengatakan bahwa: Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan. Definisi Produktivitas Kerja menurut Sutrisno (2016:102) megemukakan bahwa “produktivitas kerja adalah rasio dari hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja”.

Berdasarkan definisi – definisi tersebut dapat disimpulkan produktivitas kerja berkaitan dengan batin dan watak manusia yang dari waktu ke waktu melakukan upaya perbaikan terhadap segala sesuatu yang dikerjakannya melalui evaluasi kegiatan yang dilakukan sebelumnya sehingga dapat diketahui bagaimana cara untuk menjadi lebih baik ke depannya dengan menerapkannya secara sungguh - sungguh.

2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Menurut Simanjuntak yang dikutip oleh Sutrisno dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:103) ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi produktivitas kerja, yaitu :

1. Pelatihan

Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara – cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan.

2. Mental dan kemampuan fisik

Keadaan mental dan fisik merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan hubungan yang erat dengan produktivitas kerja karyawan.

3. Hubungan antara atasan dan bawahan

Hubungan atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari – hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana

bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin – menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.

2.3 Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja

Siagian (2009:10) mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Perbaikan Terus-Menerus

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan lebih jelas apabila diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, contoh-contoh perubahan yang harus ditanggapi adalah :

- a. Perubahan strategi organisasi,
- b. Perubahan kebijaksanaan tentang produk, misalnya dari satu produk unggulan menjadi diversifikasi produk,
- c. Perubahan dalam pemanfaatan teknologi, dan
- d. Perubahan dalam praktek-praktek sumber daya manusia sebagai akibat diterbitkannya peraturan perundang-undangan baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam berbagai keputusan manajemen.

Tuntutan perubahan yang terjadi secara eksternal juga tidak kurang banyaknya, kesemuanya harus ditanggapi secara tepat oleh manajemen. Perubahan dapat mengambil salah satu dari empat bentuk berikut :

- a. Perubahan yang terjadi dengan lambat atau evolusioner dan bersifat acak,
- b. Perubahan yang terjadi secara perlahan tetapi berkelompok,
- c. Perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat, dan
- d. Perubahan yang terjadi dengan cepat, menyeluruh, dan kontinu.

Cara manapun yang ditempuh, yang jelas perubahan yang terjadi harus merupakan perubahan terencana (*planned change*) sehingga jalannya roda organisasi lebih lancar dibandingkan dengan sebelum terjadinya perubahan.

2. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terusmenerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan di mana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan

lingkungannya yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi.

3. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Dapat dinyatakan secara aksiomatis bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Tidak ada pilihan lain bagi manajemen kecuali menerima aksioma tersebut. Karena itu memberdayakan sumber daya manusia merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi. Memberdayakan sumber daya manusia mengandung berbagai kiat seperti diuraikan berikut ini.

1. Mengakui harkat dan martabat manusia;
2. Manusia mempunyai hak-hak yang bersifat asasi dan tidak ada manusia lain termasuk manajemen yang dibenarkan untuk melanggar hak-hak tersebut
3. Satu kiat yang terbukti ampuh dalam pemberdayaan sumber daya manusia dalam organisasi ialah, penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi.
4. Perkayaan mutu kekaryaan.

2.4 Indikator Produktivitas Kerja

Sutrisno (2016:104-105) mengemukakan bahwa untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3. Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

5. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

2.5 Pengertian Kualitas

Definisi dari kualitas telah di berikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yg berbeda, sehingga menghasilkan definisi – definisi yang berbeda pula. Nasution (2004:41) menyatakan bahwa : Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering di kemukakan terhadap konsep kualitas,definisi – definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan ;
2. Kecocokan untuk pemakai ;

3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan ;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat ;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

2.6 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2006:6), dalam bukunya Manajemen Jasa menyatakan bahwa : Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Kasmir (2005:3), menyatakan bahwa:Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya

citra organisasi yang baik maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

2.7 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka dengan memberikan pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Definisi kualitas pelayanan menurut Tjiptono, (2004) : yaitu sebagai berikut : Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas asa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Hardiansyah, 2018).

Menurut Lukman (2000:10), dalam bukunya "Manajemen Kualitas Pelayanan", menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan adalah sebagian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Adapun kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan

pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

Menurut Moenir (2006:204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Ratminto dan Winarsih (2016: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha

manusia dan menggunakan peralatan". Menurut Tjiptono (2012:74) Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan masyarakat.

2.8 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:216) terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik (Tangibles)**

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai serta sarana komunikasi.

2. **Empati (Empathy)**

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan masyarakat dan jam operasional yang jelas dan sesuai.

3. **Daya tanggap (Responsiveness)**

Kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka secara cepat dan tepat.

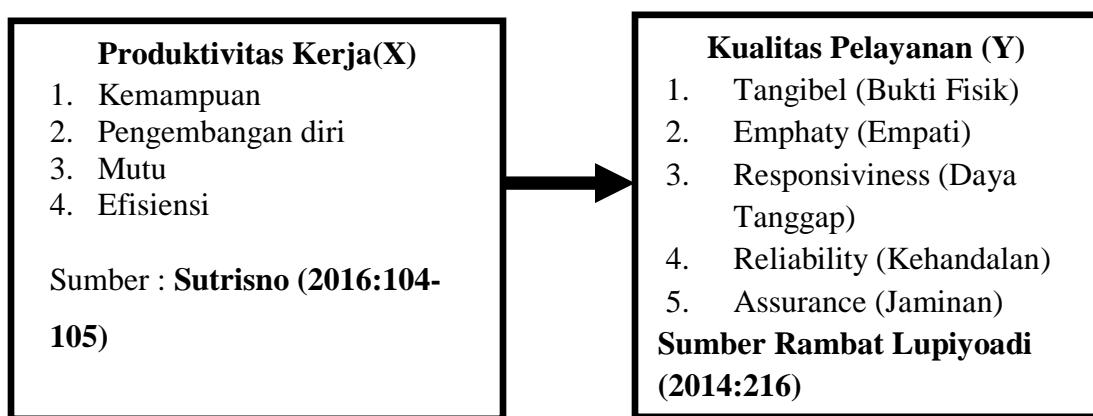
4. **Kehandalan (Reliability)**

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

5. Jaminan (Assurance)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

2.9 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.10 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual yang dirumuskan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja (Ha : $P_{yx} \neq 0$).

Ha : Ada pengaruh signifikan antara Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja (Ha : $P_{yx} \neq 0$).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di kantor Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara selama 3 bulan.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka.

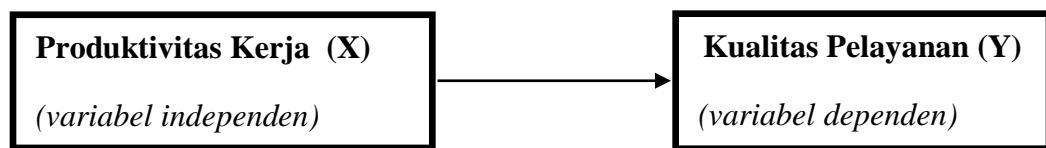
3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono, (2010) mengemukakan “metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu”. Teknik pengumpulan sampel dilakukan secara *random sampling*, pengumpulan data berdasarkan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Dilihat dari sifatnya penelitian ini adalah penelitian survey, dengan alat

pengumpulan data adalah kusioner dengan analisis statistik menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program *Software SPSS* 20.

3.4 Desain Penelitian

Desain penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun keterkaitan antara variabel dalam penelitian ini adalah :



3.5 Oprasionalisasi Variabel

Sugiyono (2010) mengemukkan “operasionalisasi variabel yaitu segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga mendapatkan informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulanya”.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti :

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (variabel independen) dalam penelitian ini adalah Produktivitas Kerja (X)

Secara konseptual menurut Sutrisno (2016:100) mengatakan bahwa produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk

tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.”. Menurut Sutrisno (2016:) mengemukakan bahwa untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut **Kemampuan, Pengembangan diri, Mutu dan Efisiensi.** Pengukuran Produktivitas Kerja menggunakan 8 item pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert”.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (variabel dependen) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Secara konseptual Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2014:197) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan masyarakat dengan segera. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan, cepat dan tepat. Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:216) ada 5 indikator mengenai pelayanan publik : **Bukti Fisik (Tangibles), Empati (Empaty), Daya tanggap (Responsiveness), Kehandalan (Realibity), dan Jaminan (Assurance)**

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang menggunakan sampel dari populasi dan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpul data yang pokok, yang diwujudkan dalam bentuk penyataan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek dalam kusioner. Menurut Sugiyono (2010:45) skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut:

- | | | |
|-----------|------------------------------------|--------|
| 1. SS/SL | : Sangat setuju/Selalu | skor 5 |
| 2. S/SR | : Setuju/Sering | skor 4 |
| 3. KS/KK | : Kurang Setuju/Kadang-Kadang | skor 3 |
| 3. TS/JR: | : Tidak setuju/Jarang | skor 2 |
| 4. STS/TP | : Sangat tidak setuju/Tidak Pernah | skor 1 |

3.7 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Margono, 2010). “Populasi juga dikatakan keseluruhan unit analisis yang dilakukan karakteristiknya”. Sugiyono (2010) mengemukkan “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dalam mengambil kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasi disini adalah para pegawai yang berada di dilaksanakan di kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja sebanyak 21 pegawai. Penelitian ini disebut

penelitian populasi karena seluruh anggota populasi sebanyak 21 orang dijadikan sampel penelitian

3.8 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Editing Data

Editing data merupakan penelitian kembali data yang telah dikumpulkan dengan menilai apakah data yang dikupulkan tersebut cukup relevan dengan proses penelitian atau diolah lebih lanjut.

2. Tabulasi Data

Tabulasi data merupakan proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel. Pembuatan struktur tabel tergantung dari masalah, tujuan dan hipotesis masalah.

3. Pengkodean Data

Pengkodean data merupakan cara untuk mengklasifikasikan jawaban dari para responden yang termuat dalam kusioner, dengan mengklasifikasikan jawaban tersebut dalam bentuk angka.

3.9 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *Software SPSS 21* selanjutnya di analisis secara deskriptif analitik (Kadir, 2015). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara menyimpulkan secara menyeluruh atau menggambarkan data yang telah terkumpul menjadi satu kemudian dibandingkan antara penelitian sekarang dan terdahulu.

2. Uji Syarat atau Uji Instrumen

Uji Syarat atau Uji Instrumen digunakan untuk ketepatan suatu kuesioner dalam melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3. Regresi Linear Sederhana

Data untuk melihat adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y yang diperoleh di analisis menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan program *Software SPSS 21* selanjutnya di analisis secara deskriptif analitik, (Kadir, 2015). Model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = \alpha + bx + et$$

Keterangan :

y = Produktivitas Kerja

α = Koefesien konstanta

b = koefesien regresi sederhana

x = Kualitas Pelayanan Publik

e^i = galat (kesalahan)

4. Uji Signifikansi Korelasi

Uji signifikansi dipakai untuk menguji dan mengetahui sejauh mana adanya pengaruh positif atau negatif variabel kompetensi terhadap variabel kinerja pegawai dengan menggunakan uji t. Adapun ketentuannya yaitu H1 diterima, jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

5. Koefisien Determinan

Koefisien Determinan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Koefisien determinan dihitung dengan menggunakan rumus seperti dibawah ini:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

r_{xy} = Korelasi Produk Momen antara X dan Y

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo utara terbentuk berdasarkan peraturan daerah kab. Gorontalo Utara Nomor 3 tahun 2016 tentang pembentukan perangkat daerah dan peraturan bupati Nomor 40 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi,dan tata kerja Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

4.2 Pemahaman Tentang Organisasi Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja

A. Struktur Organisasi

Dalam lingkup struktural organisasi, Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara memiliki aturan kepegawaian yang terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas
 - 1) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Transmigrasi:
Kelompok Jabatan Fungsional
4. Bidang Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja:
Kelompok Jabatan Fungsional
5. Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja:
Kelompok Jabatan Fungsional.

B. Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi

a) Kedudukan

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara adalah unsur pelaksana yang dipimpin oleh kepala Dinas dan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Gorontalo Utara sebagai kepala Daerah.

b) Tugas Pokok

Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai tugas sebagai perangkat daerah yang membantu Bupati Gorontalo Utara dalam penyelenggaraan pemerintahan dibidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.

c) Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas,Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai fungsi sebagai berikut:

- Merencanakan system pembinaan di Bidang penempatan perluasan dan produktivitas Tenaga Kerja, pengawasan ketenagakerjaan, Hubungan Industrial dan Syarat Kerja dan Transmigrasi secara berkesinambungan untuk pengembangan.
- Merumuskan kebijakan teknis pembinaan di bidang sesuai kebutuhan untuk kepentingan kinerja UPT.

- Menyusun kebijakan teknis pembinaan dibidang berdasarkan juklak dan juknis sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- Mengorganisir pelaksanaan pembinaan dibidang melalui mekanisme / prosedur kerja untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengendalikan pelaksanaan system pembinaan dibidang secara terpadu untuk tertip pelaksanaan tugas.
- Mengarahkan pelaksanaan program pembinaan bidang berdasarkan skala prioritas.
- Memberikan perizinan dibidang pembinaan sesuai jenisnya untuk menjamin kepastian hukum.
- Membina pelaksanaan kegiatan pembinaan bidang secara menyeluruh untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mendistribusikan pelaksanaan tugas UPT.
- Mengawasi pelaksanaan tugas baik secara internak dan eksternal secara berkala untuk efektifitas dan efisiensi kegiatan UPT.
- Mengevaluasi seluruh kegiatan UPT melalui pertemuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas baik lisan / tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan UPT terkait melalui rapat koordinasi untuk peraturan pendapat.

- Melaporkan hasil pelaksanaan tugas UPT secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melakukan tugas pembantuan dan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

4.2.1 Visi

“Terwujudnya Tenaga Kerja Serta Masyarakat Transmigrasi Fungsional, Tangguh, Mandiri dan Sejahtera.

Terwujudnya visi merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh segenap personil Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara. Sebagai bentuk nyata dari visi tersebut, maka ditetapkanlah misi yang menggambarkan hal yang seharusnya terlaksana, sehingga hal yang masih terlihat abstrak pada visi akan lebih nyata pada misi tersebut. Lebih jauh pernyataan misi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara memperlihatkan kebutuhan apa yang hendak dipenuhi oleh organisasi, siapa yang memiliki kebutuhan tersebut, dan bagaimana organisasi memenuhi kebutuhan tersebut.

4.2.2 Misi

Adapun misi yang tertuang atas implementasi visi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara adalah:

1. Penempatan, perluasan serta pembinaan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pengembangan produktivitas kerja.

2. Pembinaan hubungan industrial, perlindungan tenaga kerja, serta peningkatan kesejahteraan pekerjaan.
3. Pelaksanaan pengawasan ketenagakerjaan.
4. Peningkatan serta pengembangan sumber daya manusia baik aparatur maupun masyarakat Kawasan transmigrasi
5. Penyelenggaraan kegiatan transmigrasi dengan usaha produktif sebagai sentra pertumbuhan ekonomi.

Misi tersebut disusun dengan mempertimbangkan adanya kebutuhan ataupun tuntutan dari masyarakat yang menginginkan adanya peningkatan pemenuhan kebutuhan public dalam rangka mewujudkan keberhasilan pembangunan ketenagakerjaan dan ketransmigrasian.

4.3 Gambaran Umum Responden Penelitian

Gambaran dari data survey responden penelitian ini merupakan data primer yang dihasilkan dengan daftar pertanya dalam bentuk kusioner yang telah dibagikan oleh peneliti kepada para responden di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dari daftar kusioner 21 orang responden yang dibagikan kepada para pegawai di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dan hasilnya 21 orang kusioner juga kembali. Berdarkan tingkat pengembalian data kusioner yang telah dibagikan kepada para responden penelitian yang dihasilkan sebanyak 100%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat penyebaran kusioner kepada para responden di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja

Kabupaten Gorontalo Utara semuanya berada di lokasi penelitian dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai pegawai.

Data responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.1 dengan menyajikan beberapa informasi terkait observasi konsisi responden yang di temukan dilokasi penelitian. Berdasarkan data informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden di lokasi penelitian. Dilihat dari Tabel 4.1 menggambarkan bahwa responden di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan dimana responden laki-laki sebanyak 12 orang dengan persentase 57,14% sedangkan responden peremupuan sebanyak 9 orang dengan persentase 42,85%

Tabel 4.1 Data Demografi Responden Penelitian

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	12	57,14%
2. Perempuan	9	42,85%
Umur		
<30 tahun	8	38,09%
30-40 tahun	4	19,04%
41-50 tahun	6	28,57%
50> tahun	3	14,28%

Berdasarkan klasifikasi umur repsonden dilokasi penelitian tertinggi sekitar 38,09% berumur <30 tahun, kemudian diikuti 28,57% berumur 42-50 tahun, kemudian 19,04% berumur 30-40 tahun sedangkan sisanya berumur 50> tahun sebesar 14,28 %.

4.4 Hasil Penelitian

Data penelitian kuantitatif dengan menggunakan alat kusioner berupa pertanyaan merupakan data primer dalam menunjang pelaksanaan penelitian. Oleh sebab itu, perlu adanya uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur instrument data yang dihasilkan pada instrument kusioner yang disebarluaskan kepada semua responden untuk mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi pada masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang dihasilkan.

4.4.1 Uji Validitas Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Data yang diperoleh dalam penelitian ini ditabulasi terlebih dahulu kemudian data tersebut diolah untuk menguji validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan di lokasi tempat penelitian. Uji validitas yang dihasilkan dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam kusioner baik variabel Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah dignifikan, dimana hasil signifikan sebesar 0,05 dengan demikian bahwa data tersebut diinterpretasikan bahwa setiap indikator variabel Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas instrument pertanyaan Produktivitas

Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Produktivitas Kerja (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	531	0, 238	Valid
2	524	0, 238	Valid
3	466	0, 238	Valid
4	498	0, 238	Valid
5	689	0, 238	Valid
6	659	0, 238	Valid
7	520	0, 238	Valid
8	541	0, 238	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penelitian

Berdasarkan analisis pada Tabel 4.3 menerangkan bawah 8 butir pertanyaan yang diolah menggunakan analisis SPSS versi 21 dengan *Pearson Correlation* (r-hitung) antara nilai butir pertanyaan dengan nilai total, selanjutnya hasilnya akan dibandingkan dengan nilai r-tabel dengan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 21 maka diperoleh hasil r-tabel sebesar 0,238. Hasil perhitungan diperoleh *Pearson Correlation* untuk semua butir pertanyaan lebih besar dari 0,238 artinya bahwa semua butir pertanyaan pada instrument Produktivitas Kerja (X) dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data sampel penelitian.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	431	0, 238	Valid
2	539	0, 238	Valid
3	504	0, 238	Valid
4	502	0, 238	Valid
5	598	0, 238	Valid
6	504	0, 238	Valid
7	586	0, 238	Valid
8	495	0, 238	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penelitian

Berdasarkan analisis pada Tabel 4.4 menerangkan bahwa 8 butir pertanyaan yang diolah dengan *Pearson Correlation* (r-hitung) antara nilai butir pertanyaan nilai total, selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai r-tabel dengan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n)= 21 maka diperoleh hasil r-tabel sebesar 0,238. Hasil perhitungan diperoleh nilai *Pearson Correlation* untuk semua butir pertanyaan >0,238 artinya bahwa semua butir pertanyaan pada instrument Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk pengambilan sampel data.

Berdasarkan du Tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing butir pertanyaan baik Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) menunjukkan data yang diperoleh Valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian Reliabilitas yang dapat ditunjukkan konsistensi suatu alat ukur yang dapat dipercaya sehingga menghasilkan data yang relevan untuk diuji selanjutnya.

4.4.2 Uji Reliabilitas Instrument Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hasil uji reliabilitas data dalam penelitian ini mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan dalam output program SPSS versi 21, seperti halnya pada uji statistic lainnya dengan uji reliabilitas *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan.

Uji reliabilitas terhadap instrument penelitian dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya dalam hal jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang konsisten dan stabil dilokasi penelitian. Hasil penelitian dengan uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode *Cronnbach's Alpha*. Kusioner dikatan reliable jika mempunyai nilai *Cronnbach's Alpha* lebih besar dari nilai r-tabel 0,238. Oleh karena itu, secara hasil uji reliabilitas instrument Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 sebagai berikut :

4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data Produktivitas Kerja (X)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,450	0, 238	Reliabel
2	0,548	0, 238	Reliabel
3	0,474	0, 238	Reliabel
4	0,505	0, 238	Reliabel
5	0,361	0, 238	Reliabel
6	0,388	0, 238	Reliabel
7	0,545	0, 238	Reliabel
8	0,440	0, 238	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Penelitian

4.6 Hasil Uji Relibilitas Data Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,551	0, 238	Reliabel
2	0,537	0, 238	Reliabel
3	0,532	0, 238	Reliabel
4	0,505	0, 238	Reliabel
5	0,514	0, 238	Reliabel
6	0,452	0, 238	Reliabel
7	0,510	0, 238	Reliabel
8	0,513	0, 238	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas data pada Tabel 4.5 dan 4.6 yang telah diuraikan diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Produktivitas Kerja (X) berdasarkan nilai *Cronnbach's Alpha* $0,506 > 0,238$ (r-tabel) terdapat pada lampiran sedangkan nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanaana Publik (Y) berdasarkan nilai *Cronnbach's Alpha* $0,521 > 0,238$ (r-tabel) terdapat pada lampiran maka sebagaimana dasar dalam pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Produktivitas Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini dan dapat di uji lanjut terhadap instrument pertanyaan yang digunakan dalam masing-masing variabel untuk di analisis datanya.

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1 Produktivitas Kerja (X) berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hasil uji F_{hitung} menunjukan hasil sebesar 5,631 sedangkan F_{tabel} sebesar 0,238 dengan taraf signifikan adalah 0,003. Berdasarkan uji F tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,631 > 0,238$) dan tingkat signifikan sebesar $0,003 < \alpha = 0,05$. Ini menandakan bahwa hasil uji hipotesis pada kedua varibel penelitian ini pada tingkat kepercayaan 95% dan secara statistik varibel Produktivitas Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dan dapat **Diterima.**

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel Berdasarkan uji regresi sederhana antara variabel Produktivitas Kerja (X) Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara disajikan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,580 ^a	,473	,403	1,501

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,501	1	4,324	5,631
	Residual	181,213	19	1,607	,003 ^b
	Total	143,482	20		

- a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja
- b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	60,451	2,111	13,860	,000
	Kualitas Pelayanan Publik	,641	,451	,593	1,690 ,001

- a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Hasil uji analisis regresi liner ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel Produktivitas Kerja $0,003 < 0,005$ maka disimpulkan bahwa Produktivitas Kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) (H_1 diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,473 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Produktivitas Kerja (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 47,3% sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.5.2 Hubungan Korelasi Produktivitas Kerja (X) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan korelasi Produktivitas Kerja (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Hasil analisis uji

koresi dihasilkan bahwa Produktivitas Kerja (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) ditujukan pada Tabel 4.8 sebagai berikut :

		Correlations	
		Produktivitas Kerja	Kualitas Pelayanan
Produktivitas Kerja	Pearson Correlation	1	,587
	Sig. (2-tailed)		,009
	N	21	21
	Bias	0	,003
	Std. Error	0	,153
	Bootstrap ^c	95% Confidence Interval	Lowe r
	Pearson Correlation		,587
	Sig. (2-tailed)		,009
Kualitas Pelayanan	N	21	21
	Bias	,003	0
	Std. Error	,153	0
	Bootstrap ^c	95% Confidence Interval	Lowe r
	Pearson Correlation		,181
	Sig. (2-tailed)		1
	N		

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

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

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

Berdasarkan hasil analisis korelasi ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel bahwa Produktivitas Kerja (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan nilai $r=0,587$; $P<0,001$ karena r hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa

semakin tinggi nilai Korelasi Produktivitas Kerja (X) maka akan semakin tinggi pula nilai terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara. Produktivitas Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan nilai $r=0,587$; $P<0,001$ karena r hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Korelasi Produktivitas Kerja (X) maka akan semakin tinggi pula nilai terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil analisis regresi diketahui nilai *R Square* sebesar 0,437 maka memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Produktivitas Kerja (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 47,3% sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini membuktikan bahwa Produktivitas Kerja (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) berdasarkan hasil ini membuktikan bahwa Produktivitas Kerja pegawai di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dapat menentukan Kualitas Pelayanan Publik yang baik dalam sebuah organisasi ada.

Produktivitas identik dengan pengukuran efisiensi dan efektivitas dalam sebuah kegiatan kualitas pelayanan. Nangoy et al (2020) mengatakan bahwa produktivitas adalah sikap mental yang memiliki sudut pandang dimana saat ini

akan lebih baik dari kemarin. Dari definisi tersebut terlihat bahwa adanya sikap dan upaya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dalam penelitian ini, melihat produktivitas kerja dari rasio antara input dengan output pada Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara. Produktivitas tentunya dilihat dari hasil kerja sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan, adanya pencapaian kegiatan kerja yang efektif dan efisien, melihat antara pelayanan yang harus dilakukan dengan hasil pelayanan yang diberikan, serta adanya capaian target baik kegiatan maupun program yang sebelumnya telah ditetapkan.

Kualitas layanan saat ini menjadi perbincangan menarik saat ini dalam pelayanan publik. Kualitas Pelayanan merupakan dasar utama yang perlu diperhatikan guna melihat tingkat dari kepuasan dari penerima layanan (Fatrunisah et al., 2021). Ketidakpuasan akan pelayanan menjadi sesuatu hal yang penting untuk diperhatikan. Kualitas layanan menjadi alat ukur bagaimana organisasi publik dalam menjalankan fungsinya telah sesuai dengan harapan dari masyarakat. Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara, kualitas layanan ditinjau dari kehandalan aparatur dalam memahami tugas yang diberikan dimasing-masing bidang.

Disamping itu, kesesuaian dari kegiatan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan menjadi point penting untuk dilaksanakan. Mengingat Dinas ini memiliki banyak unit pelayanan teknis yang tersebar untuk melayani masyarakat, tentu juga penting melihat kerapuhan aparatur serta fasilitas kerja yang mendukung dalam memberikan pelayanan. Disamping itu penting

menerima umpan balik dari masyarakat sebagai penerima pelayanan berupa penyiapan fasilitas penerimaan saran, masukan dan laporan dari masyarakat.

Produktivitas Kerja merupakan sebuah keinginan organisasi dalam menyusun agenda-agenda yang diprioritaskan kearah pelayanan yang diharapkan masyarakat (Wahyuni, 2020). Selain itu, Produktivitas Kerja juga menggambarkan bagaimana program yang dibuat dan dilaksanakan selaras dengan kegiatan yang dilakukan. Pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara, menjadi poin penting, dimana dinas ini merupakan organisasi teknis paling penting yang berkaitan dengan transmigrasi dan tenaga kerja di Kabupaten Gorontalo Utara.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukkan sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa Produktivitas Kerja (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 47,3% sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor-fator lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini membuktikan bahwa Produktivitas Kerja (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hasil ini membuktikan bahwa Produktivitas Kerja di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara dapat menentukan Kualitas Pelayanan Publik yang baik dalam sebuah organisasi.

5.1 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, maka dapat disarankan bahwa Produktivitas Kerja mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara untuk itu perlu ditingkatkan karena adanya kepatuhan atau ketiaan serta adanya pengendalian diri dari masing-masing pegawai merupakan hakikat dari disiplin kerja yang dapat mendorong produktivitas kerja itu sendiri serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik utamanya di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah, (2018). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Kadir, A. (2015). Menyusun Dan Menganalisis Tes Hasil Belajar. Jurnal Al-Ta'dib, 8 (2) : 70–81.
- Kasmir. (2005). Pemasaran Jasa. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Lukman, L. (2000). Manajemen Keuangan Perusahaan: Konsep Aplikasi dalam Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan : Jakarta. PT Raja Grafindo Perkasa
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono, (2010). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution, M.N. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Ratminto, dan Winarsih, A.S. (2016). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Siagian, S.P. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi.1, Cetakan 17 : Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiyono, (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia : Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, F. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2006),. Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta : Andi Offset.

Lampiran I

KUISIONER PENELITIAN

**PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TRANSMIGRASI DAN
TENAGA KERJA KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

RIYA SOGA

NIM. S2120039



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2024

PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN GORONTALO UTARA

I. Identitas Responden

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan. (coret
yang tidak perlu)

Pendidikan Terakhir :

Masa Kerja :

Jabatan :

II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai tenaga kerja pada komponen- komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagaimana berikut :

SL = Apabila jawaban tersebut menurut anda selalu

SR = Apabila jawaban tersebut menurut anda sering

KK = apabila jawaban tersebut menurut anda kadang-kadang

JR= Apabila jawaban tersebut menurut anda jarang

TP= Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak pernah

2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
3. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

Berilah penilaian terhadap pernyataan dibawah ini dari skala 1 (terendah) sampai 5 (tertinggi).

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang-Kadang	3
Jarang	2
Tidak Pernah	1

No.	Variabel Produktivitas Kerja (X)	Skor Penilaian				
		SL	SR	KK	JR	TP
	Kemampuan					
1	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan posisi saya di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja					
2	Saya memahami tugas-tugas rutin yang dikerjakan					
	Pengembangan Diri					
3	Saya dapat mengembangkan diri di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja					
4	Saya memiliki inisiatif untuk mengembangkan diri					
	Mutu					
5	Saya selalu berusaha meningkatkan mutu yang lebih baik dari yang telah lalu					
6	Pimpinan saya memotivasi saya untuk bekerja sebaik-baiknya					
	Efisiensi					
7	Saya didorong untuk bertindak produktif dan efisiensi					
8	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang ditetapkan di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja					

No.	Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Skor Penilaian				
		SL	SR	KK	JR	TP
	Reliability (Keandalan)					
1	Pegawai di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja sigap dalam melayani masyarakat					
2	Pegawai di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
	Responsiveness (Daya tanggap)					
3	Kemampuan pegawai sangat baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat					
4	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup menjawab pertanyaan dan keluhan					
	Jaminan					
5	Pegawai bersikap simpatik dan sanggup memberikan solusi setiap ada keluhan					
6	Kenyamanan ruang tunggu pemohon saat melakukan pelayanan					
	Empati					
7	Pegawai bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan					
8	Pegawai jujur dan adil dalam melayani masyarakat					

TABULASI DATA VARIABEL PRODUKTIVITAS KERJA (X)

NO. RESP	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total
1	4	3	4	4	4	4	4	4	31
2	5	4	5	4	3	4	3	4	32
3	4	4	5	4	5	5	4	3	34
4	5	4	4	5	4	4	4	4	34
5	4	3	4	4	3	4	4	3	29
6	4	4	4	4	4	3	4	3	30
7	4	4	4	4	4	4	3	4	31
8	4	4	5	4	5	5	4	4	35
9	4	3	4	4	4	4	4	4	31
10	5	4	4	5	5	5	4	5	37
11	4	3	4	4	4	4	4	4	31
12	4	4	4	4	3	4	4	4	31
13	3	4	4	4	4	3	4	4	30
14	4	5	3	3	4	5	4	3	31
15	5	4	4	3	4	3	4	4	31
16	4	4	3	4	3	4	4	4	30
17	4	4	4	4	4	3	4	3	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	3	4	4	4	4	4	4	3	30
20	4	4	5	3	5	5	4	4	34
21	5	4	4	5	4	4	4	4	34

TABULASI DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

RESPONDEN	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total
------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	--------------

1	5	4	3	4	5	4	4	5	34
2	5	4	5	4	4	4	4	4	34
3	4	4	5	4	4	4	4	5	34
4	3	4	4	5	4	4	4	4	32
5	5	3	5	3	4	4	4	5	33
6	4	4	5	3	5	5	4	5	35
7	4	4	3	5	4	3	4	4	31
8	4	4	3	4	5	5	4	3	32
9	4	4	4	5	4	4	4	4	33
10	4	4	5	4	4	4	4	4	33
11	3	4	3	4	5	3	4	4	30
12	5	4	4	5	4	5	4	3	34
13	4	4	5	4	4	4	4	5	34
14	4	4	5	4	5	5	4	5	36
15	3	4	4	5	4	4	4	4	32
16	5	4	5	3	4	4	3	4	32
17	4	4	5	4	5	3	4	5	34
18	5	4	4	5	4	4	5	4	35
19	3	4	5	4	4	4	4	5	33
20	4	4	3	4	5	3	5	5	33
21	4	4	4	5	4	4	5	4	34

DATA FREKUENSI PRODUKTIVITAS KERJA (X)

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Total_Skor
Item_1	Pearson Correlation	1	,078	,116	,319	,000	,112	-,207	,439*	,531*
	Sig. (2-tailed)		,736	,618	,159	1,000	,630	,368	,046	,013
Item_2	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,078	1	-,139	-,191	,165	,179	-,099	-,139	,524*
Item_3	Sig. (2-tailed)	,736		,549	,407	,474	,438	,668	,549	,028
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Item_4	Pearson Correlation	,116	-,139	1	,000	,440*	,264	-,250	,082	,466*
	Sig. (2-tailed)	,618	,549		1,000	,046	,247	,275	,724	,013
Item_5	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,319	-,191	,000	1	,000	,000	,000	,339	,498*
Item_6	Sig. (2-tailed)	,159	,407	1,000		1,000	1,000	1,000	,133	,074
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Item_7	Pearson Correlation	,000	,165	,440*	,000	1	,473*	,263	,147	,689**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,474	,046	1,000		,030	,250	,526	,001
Item_8	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,112	,179	,264	,000	,473*	1	,024	,172	,659**
Item_8	Sig. (2-tailed)	,630	,438	,247	1,000	,030		,919	,457	,001
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Item_8	Pearson Correlation	-,207	-,099	-,250	,000	,263	,024	1	-,147	,520*
	Sig. (2-tailed)	,368	,668	,275	1,000	,250	,919		,525	,010
Item_8	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,439*	-,139	,082	,339	,147	,172	-,147	1	,541*

	Sig. (2-tailed)	,046	,549	,724	,133	,526	,457	,525		,011
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,531*	,224	,466*	,398	,689**	,659**	,050	,541*	1
Total_Skor	Sig. (2-tailed)	,013	,328	,033	,074	,001	,001	,830	,011	
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21

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

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

UJI VADILITAS PRODUKTIVITAS KERJA (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	531	0, 238	Valid
2	524	0, 238	Valid
3	466	0, 238	Valid
4	498	0, 238	Valid
5	689	0, 238	Valid
6	659	0, 238	Valid
7	520	0, 238	Valid
8	541	0, 238	Valid

UJI REALIABILITAS PRODUKTIVITAS KERJA (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	21	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,506	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	27,67	3,333	,287	,450
Item_2	27,95	4,048	-,007	,548
Item_3	27,71	3,514	,226	,474
Item_4	27,81	3,662	,143	,505
Item_5	27,81	2,862	,467	,361
Item_6	27,76	2,890	,406	,388
Item_7	27,90	4,290	-,096	,545
Item_8	28,05	3,348	,316	,440

DATA FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

Correlations

	Pearson Correlation	,226	,000	,285	-,116	,000	1	-,181	-,240	,504*
Item_6	Sig. (2-tailed)	,325	1,000	,210	,616	1,000		,432	,294	,020
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,131	,150	,141	,141	,179	,181	1	,158	,586*
Item_7	Sig. (2-tailed)	,893	,830	,130	,045	,733	,432		,803	,010
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,172	,232	,196	,184	,262	,240	,158	1	,495*
Item_8	Sig. (2-tailed)	,755	,311	,075	,026	,251	,294	,803		,077
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Pearson Correlation	,431	,039	,504*	-,102	,098	,504*	,286	,395	1
Total_Sk or	Sig. (2-tailed)	,051	,868	,020	,661	,673	,020	,209	,077	
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21

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

UJI VADILITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

No. Item	R _{xy}	R _{tabel}	Keterangan
1	431	0, 238	Valid
2	539	0, 238	Valid
3	504	0, 238	Valid
4	502	0, 238	Valid
5	598	0, 238	Valid
6	504	0, 238	Valid
7	586	0, 238	Valid
8	495	0, 238	Valid

UJI REALIABILITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	21	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,521	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	27,67	3,333	,346	,551
Item_2	27,95	4,048	,226	,537
Item_3	27,71	3,514	,226	,532
Item_4	27,81	3,662	,341	,505
Item_5	27,81	2,862	,467	,514
Item_6	27,76	2,890	,321	,452
Item_7	27,90	4,290	,390	,510
Item_8	28,05	3,348	,316	,513

KORELASI PRODUKTIVITAS KERJA (X) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

Correlations			Produktivitas Kerja	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation			1	,587
Sig. (2-tailed)				,009
N			21	21
Produktivitas Kerja	Bias		0	,003
Bootstrap ^c	Std. Error		0	,153
	95% Confidence Interval	Lower	1	,181
		Upper	1	,124
Pearson Correlation			,587	1
Sig. (2-tailed)			,009	
N			21	21
Kualitas Pelayanan	Bias		,003	0
Bootstrap ^c	Std. Error		,153	0
	95% Confidence Interval	Lower	,181	1
		Upper	,124	1

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

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

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompetensi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,580 ^a	,473	,403	1,501

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,501	1	4,324	5,631	,003 ^b
	Residual	181,213	19	1,607		
	Total	143,482	20			

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60,451	2,111		13,860	,000
	Kualitas Pelayanan Publik	,641	,451	,593	1,690	,001

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4971/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara
di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Riya Soga
NIM : S2120039
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN GORONTALO UTARA
Judul Penelitian : PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jl. Kusno Danupoyo No. Tlpn. (0442) Fax. Kwandang Kode Pos 96252

Nomor : 503/DPMPTSP/ Rekom-P / 07 / I /2024
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Rekomendasi Penelitian

Kwandang, 17 Januari 2024

Yth. RIYA SOGA

Di -

T e m p a t

Menindaklanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gorontalo Utara Nomor : 070/KesbangPol-Pertek/07/I/2024 tanggal 17 Januari 2024 Hal : Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama : **RIYA SOGA**
NIM : S2120039
Judul : **Pengaruh Produktifitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara**
Lokasi : Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara
Waktu : Bulan Januari s/d Maret 2024

Dalam melakukan penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mintaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini berakhir dan pelaksanaan penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo utara.
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi penelitian ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang izin melakukan pelanggaran terhadap ketentuan diatas.

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Kepala Dinas


Efendi S. Mobilingo, S.Sos
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196912052000121003

Tembusan :

1. Pj. Bupati Gorontalo Utara
2. Kepala Badan Kesbangpol Kab. Gorontalo Utara.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 061/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

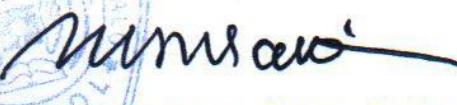
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : RIYA SOGA
NIM : S2120039
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Gorontalo Utara

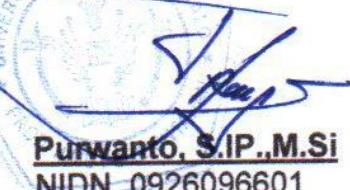
Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 23 % berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,


Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 15 Juni 2024
Tim Verifikasi,


Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

PAPER NAME

SKRIPSI RIYA SOGA.docx

AUTHOR

RIYA SOGA

WORD COUNT

6983 Words

CHARACTER COUNT

46649 Characters

PAGE COUNT

44 Pages

FILE SIZE

154.8KB

SUBMISSION DATE

Jun 10, 2024 3:30 PM GMT+8

REPORT DATE

Jun 10, 2024 3:31 PM GMT+8

● 23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 23% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 6% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)

● 23% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 23% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

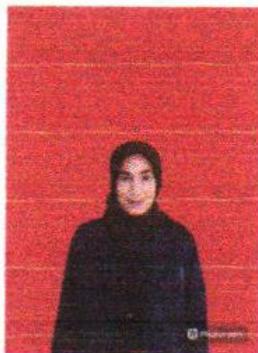
TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repository.unpas.ac.id	14%
	Internet	
2	ejournal.unisi.ac.id	2%
	Internet	
3	core.ac.uk	1%
	Internet	
4	repository.uhn.ac.id	1%
	Internet	
5	adoc.pub	<1%
	Internet	
6	id.123dok.com	<1%
	Internet	
7	docplayer.info	<1%
	Internet	
8	media.neliti.com	<1%
	Internet	

9	repository.radenintan.ac.id	<1%
10	scribd.com	<1%
11	clok.uclan.ac.uk	<1%
12	dinaspendidikankotagorontalo.wordpress.com	<1%

BIODATA



1. Identitas

Nama	:	Riya Soga
Nim	:	S2120039
Tempat Tanggal Lahir	:	Dudepo, 17 Oktober 2000
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Agama	:	Islam
Jurusan	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan publik Di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja
Alamat	:	Dusun Batu Rata, Desa Dudepo, Kec. Anggrek
Alamat E-mail	:	Riyasoga04@gmail.com
No HP	:	085299777736

2. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar di SD Negeri 8 Anggrek 2014
2. Sekolah Menengah Pertama Di SMP Negeri I Ponelo Kepulauan 2017
3. Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 8 Gorontalo Utara 2020
4. Universitas Ichsan Gorontalo 2020