

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN OBYEK WISATA PENTADIO  
RESORT DI DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN  
PARIWISATA KABUPATEN GORONTALO**

**Oleh**

**MOHAMAD QIFLAN YUSUF  
S21.18.135**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program  
Studi Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM SARJANA ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBYEK WISATA PENTADIO RESORT DI DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN GORONTALO

Oleh:

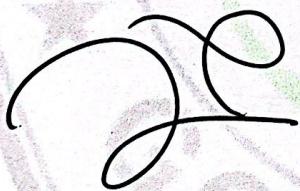
MOHAMAD QIFLAN YUSUF

NIM: S2118135

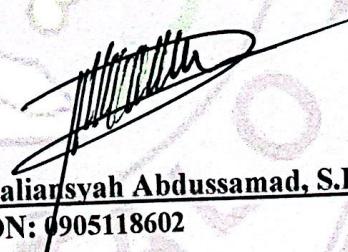
SKRIPSI

Telah disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal  
Gorontalo 21 Maret 2022

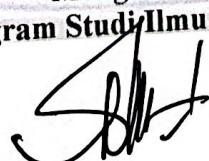
Pembimbing I

  
Ripan Paputungan, S.I.P.,M.Si  
NIDN:0930097001

Pembimbing II

  
Novaliansyah Abdussamad, S.I.P.,M.A  
NIDN: 0905118602

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Darmawaty Abd Razak, S.I.P.,M.A.P  
NIDN:0924076701

# HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

## PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBYEK WISATA PENTADIO RESORT DI DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN GORONTALO

Oleh:

MOHAMAD QIFLAN YUSUF

NIM: S2118135

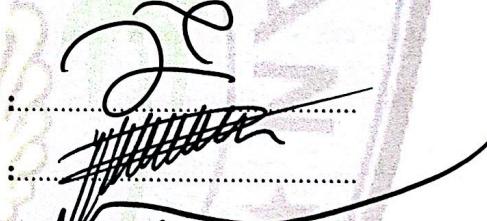
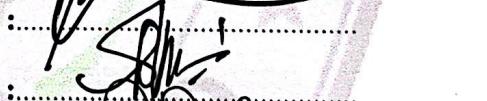
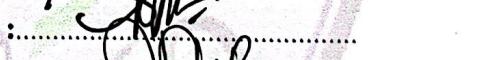
### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji

Pada Tanggal 21 Maret 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

#### Komisi Penguji :

1. Ripan Paputungan, S.IP.,M.Si : 
2. Novaliansyah Abdussamad, S.IP.,M.A : 
3. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si : 
4. Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP : 
5. Sandi Prahara, ST, M.Si : 

#### Mengetahui :

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN:0913078602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

  
Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP  
NIDN:0924076701

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, Maret 2022

Yang membuat pernyataan



MOHAMAD QIFLAN YUSUF

## ABSTRACT

### **MOHAMAD QIFLAN YUSUF. S2118135. THE EFFECT OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON THE SERVICE QUALITY OF PENTADIO RESORT AT THE YOUTH, SPORTS, AND TOURISM OFFICE OF GORONTALO DISTRICT**

*This study aims to find to what extent the effect of the employee performance on the service quality of Pentadio Resorts at the Youth, Sports, and Tourism Office of Gorontalo District. This study employs a linear regression data analysis with a population of 48 people, and the whole population is taken as the sample. This study indicates the results of the hypothesis testing of employee performance (X) on service quality (Y) of Pentadio Resort Tourism Object at the Youth, Sports, and Tourism Office of Gorontalo District has a Sig value of 0,000 with an  $\alpha$  value of 0,05. If the two values are compared, the Sig value of 0.000 is still smaller than the  $\alpha$  value of 0.05. Therefore, it can be said that the employee performance is positive and significant to the service quality of the Pentadio Resort Tourism Object at the Youth, Sports, and Tourism Office of Gorontalo District. The effect value of the employee performance on the service quality of Pentadio Resort Tourism Object at the Youth, Sports, and Tourism Office of Gorontalo District is 51.5%. The remained value is influenced by other factors or variables unexamined in this study.*

**Keywords:** employee performance, service quality



## ABSTRAK

### **MOHAMAD QIFLAN YUSUF. S2118135. PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENTADIO RESORT DI DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pentadio resort di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi linear dengan jumlah populasi 48 orang dan menjadikan seluruh populasi sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) Obyek Wisata Pentadio Resort di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Maka dari itu disimpulkan bahwa kinerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo. Besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo adalah sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** kinerja pegawai, kualitas pelayanan



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Setiap warganegara memiliki kesamaan hak dalam mendapat pelayanan public yang baik dari Negara. Setiap warga Negara berhak menilai baik tidaknya pelayanan yang mereka dapatkan dari aparat pemerintah sebagai pemberi layanan. Dengan demikian aparat pemerintah bertanggungjawab penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam melayani keperluan masyarakat, pelayanan publik mempunyai peran yang cukup besar, sebab intinya pelayanan yang diberikan pada masyarakat, bukan hanya pelayanan kepada diri sendiri melainkan pelalayanan pada masyarakat

Kualitas sendiri merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan-harapan. Sangat sulit memang menilai suatu kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Definisi dari kualitas menggambarkan karakteristik seperti, kinerja atau pun keandalan. Adapun dalam definisi lainnya kualitas yaitu segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, akan semakin tinggi juga kepuasan konsumen. Selanjutnya akan berdampak positif terhadap perilaku atau niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik senantiasa memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen. Suatu perusahaan dituntut untuk mempunyai konsep pelayanan yang baik agar senantiasa mampu menarik perhatian para konsumen dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik juga akan sangat berpengaruh terhadap aspek pemasaran. Setiap konsumen yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Tentunya hal tersebut akan menciptakan konsumen loyal yang biasanya akan merekomendasikan kepada orang lain, sehingga akan menambah jumlah konsumen dan meningkatnya pertumbuhan ekonomi.

Demikian pula halnya dengan pelayanan pada sector pariwisata. Pelayanan pariwisata yang baik dapat menarik pengunjung, berarti makin meningkatnya pendapatan Negara maupun daerah. Provinsi Gorontalo yang merupakan pemekaran dari Provinsi Sulawesi Utara memiliki objek wisata andalan yang sangat populer yaitu Pentadi Resort. Kata Pentadio dimbil dari bahasa Gorontalo yang berarti pantai-danau. Sedangkan kata Resort diambil dari bahasa Inggris yang berarti tempat istirahat. Sejak tahun 1928 masyarakat sudah menjadikan tempat ini sebagai sarana rekreasi. Di kawasan Pentadio Resort ini para pengunjung dapat menyaksikan semburan air panas yang mengandung belerang yang dipercaya dapat menyembuhkan berbagai penyakit, antara lain penyakit

kulit. Pentadio Resort juga memiliki restoran, lapangan, mushola, villa, tempat karaoke, dan berbagai macam fasilitas lainnya.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti pada salah satu pegawai di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo yaitu bapak Kaharuddin Karim selaku infrastruktur pariwisata. Beliau mengatakan bahwa kondisi pelayanan yang terjadi saat ini adalah kurangnya anggaran dana dari pemerintah, hal tersebut menyebabkan banyaknya fasilitas fasilitas di Pentadio Resort yang sudah tidak beroperasi dan terbengkalai. Melihat keadaan pemerintah yang sangat terbatas, pihak pengelola objek wisata Pentadio Resort sedang fokus dalam strategi promosi untuk menarik perhatian para investor, baik investor asing maupun lokal. Disamping itu kondisi seperti ini mengharuskan kinerja pegawai sebagai pengelola obyek wisata pentadio resort untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo”

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Selanjutnya, untuk membahas lebih lanjut penelitian ini, maka tujuan dilakukan penelitian adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan program studi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan politik khusunya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan untuk pengembangan Obyek Wisata Pentadio Resort dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung.

#### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang teori-teori dan ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan masalah yang menjadi sumber penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Kinerja**

Menurut Hasibuan (2017:38)"Kinerja adalah suatu kesatuan dari dorongan dalam diri dan kompetensi yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugasnya, disertai pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakannya."

Menurut Prawirosentono (2015: 35)"Kinerja adalah apa yang hasil dari pekerjaan yang sudah ditargetkan sesuai aturan yang sudah ditentukan."

Menurut Amstrong (2016: 94)"Kinerja adalah hasil pekerjaan dari pegawai sesuai tugas dan perannya didalam organisasi."

Menurut Mangkunegara (2017:43)"Kinerja merupakan pencapaian individu, yang dihasilkan berdasarkan kuantitas dan kualitas pekerjaan sesuai dengan tanggungjawabnya berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi."

Menurut Gibson et al (2015:166)"Kinerja pegawai adalah tolok ukur yang digunakan untuk penetapan hasil pekerjaan sesuai dengan tanggungjawabnya dalam kurun waktu yang telah ditentukan."

#### **2.1.1 Pengukuran Kinerja**

Penilaian terhadap kinerja merupakan evaluasi bagi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Dessler (2017 :

182) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan upaya yang dilakukan secara sistematis untuk menilai hasil kerja pegawai.

Menurut Ambar Teguh Sulistiyan dan Rosidah (2016:224) penilaian kinerja yaitu mengetahui kinerja serta memotivasi pegawai agar lebih meningkatkan kinerjanya dengan imbalan penghargaan atau kenaikan gaji atau mempromosikan pegawai ke jabatan lebih tinggi. Penilaian kinerja menurut Dessler (2017:322) adalah mengevaluasi kinerja pegawai saat ini dan/atau dimasa lalu relatif terhadap standar prestasinya. Menurut Mangkunegara (2017:67) capaian kerja dinilai dari jumlah dan kualitas kerja pegawai dalam pelaksanaan tugas sebagaimana tanggungjawab yang diamanatkan oleh organisasi.

Adapun indikator penilaian kinerja menurut Robbins 2006 yaitu :

#### 1. Mutu

Mutu kinerja pegawai diukur dari kualitas dan kesempurnaan dari tugas terhadap keahlian pegawai. Indikator ini sangat penting untuk suatu kemajuan atau kemunduran posisi suatu instansi pemerintahan atau perusahaan.

#### 2. Kuantitas

Merupakan jumlah kinerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai. Jumlah kinerja dapat diukur sesuai dengan target ketika perencanaan deskripsi kerja. Sehingga pengukuran kuantitas kinerja akan lebih mudah dilakukan oleh pengelola instansi pemerintahan atau perusahaan.

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan hal penting dalam kinerja. Indikator yang satu ini menjadi kunci yang penting dari ketepatan sebuah target.

### 4. Efektivitas Penggunaan Sumber Daya

Pengelola instansi pemerintahan juga dapat menjadi efektivitas penggunaan sumber daya sebagai indikator pegawai. Semakin pegawai efektif dalam menggunakan sumber daya seperti tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku maka kinerja yang dihasilkan juga akan semakin baik. Efektivitas penggunaan sumber daya sangat berpengaruh terutama dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada serta menghasilkan kinerja yang maksimal demi pencapaian target instansi pemerintahan atau perusahaan.

### 5. Mandiri

Kemandirian juga ternyata penting dalam penilaian indikator kinerja. Karyawan yang mandiri tidak akan merepotkan rekan kerjanya.

### 6. Berkomitmen

Komponen yang satu ini sangat menentukan motivasi kerja pegawai untuk melakukan pekerjaannya. Pegawai yang berkomitmen cenderung akan lebih termotivasi dan memiliki rasa bertanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

#### **2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah faktor kemampuan. Menurut (Robbins, 2006 : 5) kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dibagi menjadi 2 (dua) yakni :

1. Kemampuan Intelektual, yaitu kemampuan ini diperlukan untuk melakukan kegiatan mental.
2. Kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan dalam hal melakukan tugas – tugas yang menuntut kekuatan fisik berupa stamina, kecekatan, dan keterampilan.
3. Energi, menurut Jordan (2016 : 47), ialah percikan api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang cukup akan menghambat kreativitas pengawal dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Teknologi, menurut Gibson (2015 : 197), adalah suatu tindakan baik fisik maupun mental seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau isinya.

## **2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna :

1. Cara melayani
2. Memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan.

Menurut Pasolong (2016 :4) “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.”

Kemudian pelayanan juga dapat diartikan sebagai pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum yaitu : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi diatas, Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu pintu, 2004) bahwa : “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan definisinya “Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan

kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang atau pun jasa”

Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab 1, Pasal 1, ayat (1), Pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## **2.2 Penyelenggara Pelayanan Publik**

penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 UU No. 25/2009 yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,

2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan oleh penerima layanan.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan penguasaan pelayanan publik, harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggarannya. Disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan kepada masyarakat agar mendapatkan akses pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.

### **2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik (2008:22) Dalam hardiansyah (2011:40)

Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam hardiansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhnya harapan/kebutuhan konsumen. Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Namun, meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia harus mengikuti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam

menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan sumberdaya yang tersedia dalam perusahaan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public akuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Berdasarkan definisi di atas, kami dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal. Apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### **2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2016:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi tersebut yaitu :

1. Tangibles (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dll.

2. Reliability (kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy (empati), sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

Suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/MPAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan dalam pelayanannya.
3. Waktu pelayanan, yaitu target waktu dalam pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
4. Biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya dalam memperoleh pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan.
5. Produk pelayanan, yaitu kesesuaian antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Perilaku keramahan petugas, yaitu sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Maklumat pelayanan, yaitu kesanggupan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku.
9. Penanganan pengaduan, yaitu tatacara pelaksanaan dalam menangani pengaduan atau pun tindak lanjut.

## **2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Hal yang paling esensial dalam kualitas pelayanan publik adalah adanya kesenjangan hubungan antara masyarakat dengan pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan jasa playanan.

Mencermati uraian hasil penelitian dari berbagai para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka dapat diidentifikasi hal-hal tersebut sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
3. Perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Implementasi kebijakan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kontrol sosial berpengaruh positif terhadap efektifitas pelayanan publik.
7. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
8. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
9. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

10. Perubahan radikal, restrukturiasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

## **2.6 Karakteristik Pelayanan Publik**

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, dan lain lain.

2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

a. Bersifat primer yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara. Dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.

b. Bersifat sekunder yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna tidak harus harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

## **2.7 Kerangka Pikir**

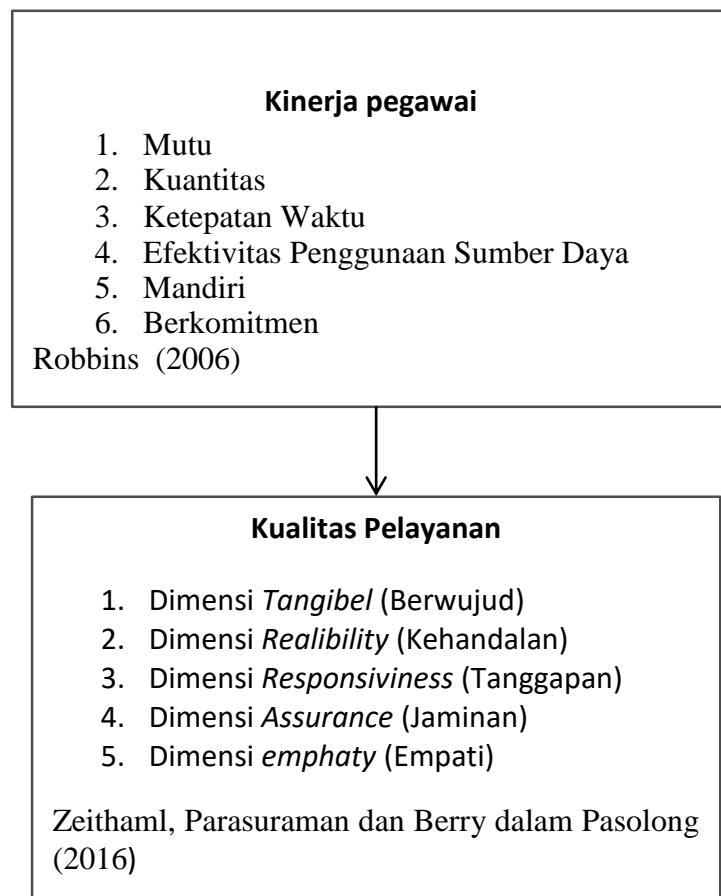
Berangkat dari uraian latar belakang yang menjelaskan tentang fenomena sebagai permasalahan awal yang ditemukan penulis serta uraian teori-teori yang dipaparkan pada sebelumnya tentang kualitas pelayanan publik, maka yang dapat

dijelaskan pada sub bab ini adalah bentuk bagan sebagai deskripsi singkat mengenai penelitian yang dilakukan.

Kualitas pelayanan publik di Obyek Wisata Pentadio Resort Kabupaten Gorontalo yang diukur dari 9 unsur pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan dinilai belum cukup baik dan maksimal dalam pelayanannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Obyek Wisata Pentadio Resort Kabupaten Gorontalo. Sistem layanan birokrasi yang mengedepankan kepuasan layanan harus dikedepankan dengan memperhatikan aspek normative dan prinsip-prinsip layanan yang menjadi konsep pencapaian tujuan layanan public. Dalam kehidupan masyarakat, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam melayani kebutuhan masyarakat, pelayanan publik mempunyai peran yang cukup besar sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Karena pada hakekatnya yaitu pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

**Gambar 2.1**



## **2.8 Hipotesis**

H1 : Ada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo

H0 : Tidak ada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Penulis telah menguraikan fenomena dan lokus sebagaimana tertuang dilatar belakang penelitian ini. Olehnya berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi obyek penelitian ini adalah Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian survey. Dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan sebagai upaya untuk mengungkapkan suatu masalah dengan keadaan seadanya dan berlandaskan pada filsafat positivisme, sehingga penulis akan melakukan penelitian terhadap populasi dan sampel tertentu, dengan menggunakan metode penelitian terhadap angka-angka dan analisis yang akan digunakan adalah statistik.

##### **3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (dependen variabel) dan suatu variabel tidak bebas (independen variabel) penelitian dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Pegawai (X) Robbins (2006)	1. Mutu 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas Penggunaan Sumber Daya 5. Mandiri 6. Berkomitmen	Ordinal
Kualitas Pelayanan (Y) Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2016)	1. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud) 2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggapan) 4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. Dimensi <i>emphaty</i> (Empati)	Ordinal

Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert Kuesioner disusun dengan menyiapkan (Lima) pilihan yakni : selalu, sering, kurang/kadang-kadang, jarang, tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2 Bobot Nilai pilihan jawaban responden	
Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak Pernah	1

Sugiono (2016: 86-87)

### 3.2.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan dikelompokkan kedalam dua golongan (Sekaran, 2017: 46) yaitu :

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Kuantitatif, adalah data yang menggunakan bantuan angka-angka, dengan cara melalui kuisoener dan diukur menggunakan skala Likert.
- b. Data Kualitatif adalah data yang berupa kondisi atau sejarah Dinas Kepemudaan Olah Raga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo.

## **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer adalah data yang didapatkan dari hasil kuisoener.
- b. Data Sekunder adalah data yang memang sudah ada di tempat penelitian.

### **3.2.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.2.3.1 Populasi**

Menurut Sudjana (2016: 68), populasi adalah totalitas semua hasil yang mungkin menghitung pengukuran kuantitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Kepemudaan Olah Raga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo, dengan Jumlah 37 orang. Ditambah pengunjung 11 orang, jadi totalo 48 orang.

Tabel 3.3

Daftar Jumlah Populasi dan Sampel

No	Bagian	Jumlah
1	Kepala Dinas	1 Orang
2	Sekretariat Dinas	10 Orang
3	Bidang Kepemudaan	4 Orang
4	Bidang Keolahragaan	5 Orang
5	Bidang Kepariwisataan	12 Orang
6	Bidang Ekonomi Kreatif	5 Orang
7	Pengunjung	11 Orang
Jumlah Pegawai		48 Orang

### 3.2.4.2 Sampel

Arikunto dalam Riduwan (2016:76) mengemukakan bahwa apabila sampel kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Oleh karena itu, berkaitan jumlah sampel karena seluruh pegawai pada Dinas Kepemudaan Olah Raga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo, ditambah 11 orang pengunjung, total Jumlah 48 orang.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai (Sekaran, 2017: 48) berikut :

1. Observasi, mengamati kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Kuesioner, Daftar pertanyaan terstruktur yang sebarkan kepada responden.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah ilmiah, guna memperoleh informasi yang

berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian**

#### **1. Uji Validitas**

Pengujian validitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (*construct validity*), maka dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*), setelah instrumen dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara di mintai pendapatnya dengan instrumen yang telah di susun itu. Arikunto (2019:219) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Menurut Riduwan yang dikutip dari Sugiyono, (2016:109) instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Masrun, yang dikutip Sugiyono (2016:106) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) dan korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dengan memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian

validitas peneliti dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh pearson yang dikenal dengan rumus korelasi *Pearson Product moment* (PPM) sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \cdot \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

$r$  = Angka korelasi

$X$  = Skor pertanyaan (ke-n) variabel

$XY$  = Skor pertanyaan (ke-n) variabel

$n$  = Jumlah responden

$\sum XY$  = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Tabel 3.4 Koefisien Korelasi

<b>R</b>	<b>Keterangan</b>
0,800 – 1,000	Sangat tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup tinggi
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2016 : 110)

Penafsiran harga koefisien korelasi ada dua cara yaitu :

- 1) Dengan melihat harga  $r$  dan di interpretasikan misalnya korelasi tinggi, cukup, dan sebagainya.
- 2) Dengan berkonsultasi ke tabel harga kritik  $r$  product moment sehingga dapat diketahui signifikansi tidaknya korelasi tersebut. Jika harga  $r$  lebih kecil dari harga kritik dalam tabel, maka korelasi tersebut tidak

signifikan, begitu juga arti sebaliknya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Intrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun di ambil, tetap akan sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut Ghazali (2018:45) dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

Keterangan :

K = Jumlah instrumen pertanyaan

$\sum s_i^2$  = Jumlah varians dalam setiap instrument

S = varians keseluruhan instrumen

Suatu variabel di katakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$  (Ghazali, 2018:46). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

## 3. Konversi Data Ordinal ke Interval

Untuk mengukur Interval-interval tersebut akan dilakukan penyebaran kuisioner kepada responden. Data yang terkumpul adalah data

dengan skala ordinal, sedangkan untuk menganalisis dalam penelitian ini diperlukan data dengan ukuran skala interval.

Kemudian Harun Al-Rasyid dalam Ridwan dan Engkos Kuncoro (2017:30) mengemukakan bahwa teknik yang dalam transformasi *scale value* Data ordinal kedata interval adalah *Method Of Successive Interval* (MSI) dengan langkah- langkah sebagai berikut :

1. Hitung Frekuensi (f) setiap skor ( 1 sampai dengan 5 ) dari responden yang memberikan tanggapannya
2. Hitung proporsi dengan membagi jumlah frekwensi (f) dengan jumlah n sampel
3. Tentukan proporsi kumulatif dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan setiap responden
4. Proporsi kumulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku. Selanjutnya hitung nilai Z berdasarkan pada proporsi kumulatif tadi
5. Dari nilai Z yang diketahui tersebut tentukan nilai density-nya dengan menggunakan tabel 4 (*ordinates Y the Normal Curve a Z*)
6. Menghitung SV untuk masing-masing pilihan dengan rumus :

$$SV (Scale) = \frac{(Density at lower limit)(Density at upper limit)}{(area under upper limit)(Density under lower limit)}$$

Keterangan :

- (Density at lower limit) = Kepadatan Batas bawah  
(Density at upper limit) = Kepadatan Batas atas

- (Area under upper limit) = Daerah dibawah batas atas  
(density under lower limit) = Daerah dibawah batas bawah

### 3.2.7 Rancangan Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, maka pengujian ini dilakukan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat digambar berikut:

**Gambar 3.1**  
**Metode Regresi Sederhana**



Keterangan:

- X = Kinerja Pegawai  
Y = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan serta dimasukan kedalam tabel frekuensi dan presentasi.

Selanjutnya dalam melakukan mengujian pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduan, 2016 : 145) dengan menggunakan bantuan SPSS.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1** Kabupaten Gorontalo, selain dikenal sebagai daerah yang maju dari segi pembangunan infrastruktur, Pendidikan dan Kesejahteraan rakyat, juga dikenal oleh masyarakat luas akan Pesona Pariwisata yang indah dan menarik. Salah satu keindahan Pariwsata Kabupaten Gorontalo adalah Destinasi Wisata Alam Pemandian Air Panas yang akrab dikenal dengan nama “Pentadio Resort”.

Keunggulan Destinasi Wisata Pentadio Resort adalah kandungan Air Panas Alami yang ada sejak ratusan tahun yang lalu yang dapat menyembuhkan berbagai macam penyakit, airnya mengadung belerang namun tidak berbau serta airnya mengalir kearah Danau Limboto. Menurut sejarah bahw Pentadio Resort mempunyai lahan dengan luas 14 hektar pada masa pemerintahan Belanda pada tahun 1928, sebagai bukti dengan adanya tugu batu yang berada di pemandian air panas tersebut, dan kini tugu batu tersebut terus dipelihara dan dijaga oleh pengelola wisata sebagai warisan dunia.

Kata “Pentadio” diambil dari bahasa Gorontalo yakni “Pentadu” yang artinya Pantai, sebab Pentadio berada di pinggiran Pantai Danau Limboto. Pentadio Resort kini telah menjadi wisata terpadu dan menjadi kebanggaan masyarakat Gorontalo. Banyak turis berkunjung ke tempat ini dengan berbagai alasan, antara lain untuk kesehatan, olahraga, meeting, atau rekreasi.

Tempatnya yang mudah dijangkau, dengan latar belakang Danau Limboto ini, menantikan anda untuk menikmatinya. Pentadio Resort berlokasi di Jl. Manoe kaloekoe, Desa Pentadio Barat, Kec. Telaga Biru, Kabupaten Gorontalo, dari pusat Kota Gorontalo dapat ditempuh dengan jarak 7,3 Km dan kurang lebih 12 menit, dari pusat kota limboto dapat ditempuh dengan jarak 4,0 Km dan 9 menit dan dari Bandar Undara Djalaludin Gorontalo hanya dapat ditempuh dengan jarak 21 Km dan 34 menit. Obyek wisata Pentadio Resort juga telah tersedia fasilitas diantaranya:

- a. Sauna, mandi celup dan kolam renang air panas
- b. Kolam renang standar international dan kolam renang anak-anak
- c. Area Bermain Anak
- d. Area memancing
- e. Sepeda air
- f. Cottage
- g. National Village
- h. Area Kuliner
- i. Mushola
- j. Resto, digunakan sebagai Ruang Meeting
- k. Pusat Informasi Danau

## **4.2 Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dalam pengujian hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga

Pariwisata Kabupaten Gorontalo. Sebelum peneliti membahas mengenai hasil pengujian hipotesis menggunakan data olah yang disebarluaskan peneliti dalam bentuk kuisioner. Peneliti akan melakukan deskripsi pada variabel X dan variabel Y secara terpisah.

#### **4.1.1 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai**

Variabel kinerja pegawai akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Kuisioner penelitian untuk variabel kualitas sumber daya manusia disusun peneliti dalam bentuk 7 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Hasil dari jawaban kuisioner seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.1** Distribusi pendapat responden tentang pegawai menerapkan kesetiaan dalam melaksanakan tugas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	2	4
2	Jarang	2	4
3	Kadang-Kadang	2	4
4	Sering	8	17
5	Selalu	34	71
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai menerapkan kesetiaan dalam melaksanakan tugas dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 71% yang menyatakan bahwa pegawai selalu

menerapkan kesetiaan dalam melaksanakan tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering menerapkan pernyataan tersebut juga sebesar 17%, dan yang menjawab kadang-kadang dan jarang masing-masing sebesar 4%.

**Tabel 4.2** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memiliki prestasi kerja dalam melaksanakan tugas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	4	8
3	Kadang-Kadang	4	8
4	Sering	27	56
5	Selalu	13	27
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memiliki prestasi kerja dalam melaksanakan tugas dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 56% yang menyatakan bahwa pegawai sering memiliki prestasi kerja dalam melaksanakan tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab selalu dengan pernyataan tersebut juga sebesar 27%.

**Tabel 4.3** Distribusi pendapat responden tentang pegawai menerapkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	2	4
2	Jarang	2	4

3	Kadang-Kadang	2	4
4	Sering	8	17
5	Selalu	34	71
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai menerapkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak sebesar 71% yang menyatakan pegawai selalu menerapkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering dengan pernyataan tersebut juga sebesar 17%.

**Tabel 4.4** Distribusi pendapat responden tentang pegawai kreatif dalam melaksanakan tugas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	1	2
2	Jarang	3	6
3	Kadang-Kadang	8	17
4	Sering	22	46
5	Selalu	14	29
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai kreatif dalam melaksanakan tugas dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 46% yang menyatakan pegawai sering kreatif dalam melaksanakan

tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai selalu kreatif dalam melaksanakan tugas sebesar 29%, dan responden yang menjawab pegawai kadang-kadang kreatif dalam melaksanakan tugas sebesar 17%.

**Tabel 4.5** Distribusi pendapat responden tentang pegawai dalam melaksanakan tugas menjalin kerja sama dengan pegawai

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	2	4
2	Jarang	2	4
3	Kadang-Kadang	2	4
4	Sering	8	17
5	Selalu	34	71
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai dalam melaksanakan tugas menjalin kerja sama dengan sesama pegawai dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 71% yang menyatakan pegawai selalu menjalin kerja sama dengan sesama pegawai dalam melaksanakan tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering dengan pernyataan tersebut juga sebesar 17%, responden yang menjawab kadang-kadang, jarang dan tidak pernah masing-masing sebesar 4%.

**Tabel 4.6** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	2	4
3	Kadang-Kadang	8	17
4	Sering	12	25
5	Selalu	26	54
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 54% yang menyatakan pegawai selalu memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas sebesar 25%, pegawai kadang-kadang memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas sebesar 17%, dan pegawai jarang memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas sebesar 4%.

**Tabel 4.7** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	1	2

2	Jarang	3	6
3	Kadang-Kadang	8	17
4	Sering	22	46
5	Selalu	14	29
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 46% yang menyatakan pegawai sering memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai selalu memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sebesar 29%, pegawai kadang-kadang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sebesar 17%, pegawai jarang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sebesar 6%, dan pegawai tidak pernah memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sebesar 2%.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Kuisisioner penelitian dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada pada teori penunjang variabel kualitas pelayanan. Untuk menjelaskannya lebih singkat namun, informatif peneliti akan mendeskripsikan jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.8** Distribusi pendapat responden tentang pegawai dilengkapi dengan fasilitas memadai saat memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	4	8
3	Kadang-Kadang	13	27
4	Sering	14	29
5	Selalu	17	35
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai dilengkapi dengan fasilitas yang memadai saat memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 35% yang menyatakan pegawai selalu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai saat memberikan pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering dilengkapi dengan fasilitas yang memadai saat memberikan pelayanan sebesar 29%.

**Tabel 4.9** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan dengan akurat dan andal

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	2
3	Kadang-Kadang	5	10
4	Sering	17	35
5	Selalu	25	52

Total	48	100
-------	----	-----

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan pelayanan dengan akurat dan andal dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 52% yang menyatakan pegawai selalu memberikan pelayanan dengan akurat dan andal. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering memberikan pelayanan dengan akurat dan andal sebesar 35%, pegawai kadang-kadang memberikan pelayanan dengan akurat dan andal sebesar 10%, dan pegawai jarang memberikan pelayanan dengan akurat dan andal sebesar 2%.

**Tabel 4.10** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	2
3	Kadang-Kadang	5	10
4	Sering	25	52
5	Selalu	17	35
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi

responden penelitian paling banyak 52% yang menyatakan pegawai sering memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebesar 35%, pegawai kadang-kadang memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebesar 10%, dan pegawai jarang memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sebesar 2%.

**Tabel 4.11** Distribusi pendapat responden tentang pegawai siap dan sopan dalam memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	4	8
3	Kadang-Kadang	15	31
4	Sering	14	29
5	Selalu	15	31
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai siap dan sopan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 31% yang menyatakan pegawai selalu siap dan sopan dalam memberikan pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering memberikan sigap dan sopan dalam memberikan pelayanan sebesar 29%, pegawai kadang-kadang sigap dan sopan dalam

memberikan pelayanan sebesar 31%, dan pegawai jarang sigap dan sopan dalam memberikan pelayanan sebesar 8%.

**Tabel 4.12** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	3	6
3	Kadang-Kadang	5	10
4	Sering	6	13
5	Selalu	34	71
Total		48	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia dapat dilihat bahwa dari 48 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 71% yang menyatakan pegawai selalu memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia sebesar 13%, pegawai kadang-kadang memberikan pelayanan perhatian pada pelanggan sebesar 10%, dan pegawai jarang memberikan perhatian pada pelanggan sebesar 6%.

#### 4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*corrected item- total correlation*) dengan r tabel dengan kriteria jika nilai r hitung > nilai r tabel maka item dikatakan valid tetapi, jika nilai r hitung < nilai r tabel maka item dikatakan tidak valid. Nilai r tabel didapatkan dari tabel r. Dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 30, maka df yang digunakan =  $30-2= 28$  dengan nilai alpha =0,05, maka didapatkan nilai r tabel = 0,3610. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kinerja pegawai (X).

**Tabel 4.13** Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

Item	Corrected Item- Total Correlation	r tabel	Kriteria
Item 1	<b>0.904</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 2	<b>0.512</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 3	<b>0.904</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 4	<b>0.711</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 5	<b>0.904</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 6	<b>0.685</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 7	<b>0.711</b>	<b>0.3610</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Berikut adalah

hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan (Y).

**Tabel 4.14** Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Item	Corrected Item- Total Correlation	r tabel	Kriteria
Item 1	<b>0.872</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 2	<b>0.860</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 3	<b>0.860</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 4	<b>0.694</b>	<b>0.3610</b>	Valid
Item 5	<b>0.633</b>	<b>0.3610</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach's* dengan kriteria, jika nilai *alpha cronbach's*  $> 0.7$  maka suatu konstruk dikatakan reliabel tetapi apabila nilai *alpha cronbach's*  $< 0.7$  maka suatu konstruk dikatakan tidak reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kinerja pegawai (X).

**Tabel 4.15** Uji Reliabilitas Variabel X

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.888	7

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0.888 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kinerja pegawai (X) adalah reliabel. Selanjutnya, adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan (Y).

**Tabel 4.16** Uji Reliabilitas Variabel Y

Cronbach's		Jumlah Item
Alpha		
.834		5

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0.834 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kualitas pelayanan (Y) adalah reliabel.

#### 4.1.4 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk pengujian hipotesis dan untuk melihat adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan , Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo. Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan SPSS, dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.17** Hasil Analisis Regresi Sederhana

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1      Regression	60.024	1	60.024	48.908	.000 <sup>a</sup>
Residual	56.455	46	1.227		
Total	116.479	47			

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1      Regression	60.024	1	60.024	48.908	.000 <sup>a</sup>
Residual	56.455	46	1.227		
Total	116.479	47			

a. Predictors: (Constant), X\_KinerjaPegawai

b. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayanan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas didapat nilai nilai sig yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan. Ketika nilai sig  $< \alpha$  maka akan menolak  $H_0$ , dilihat dari hasil olahan data di atas didapatkan nilai sig (0,000)  $< \alpha(0,05)$ . Maka, kesimpulannya adalah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo.

**Tabel 4.18** Hasil Analisis Regresi Sederhana**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1      (Constant)	18.211	.671			27.130	.000
	.282	.040	.718		6.993	.000

a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas, dapat disusun persamaan regresinya

sebagai berikut :

$$Y = 18.211 + 0.282X + e$$

Selanjutnya, untuk melihat besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan

Pariwisata Kabupaten Gorontalo ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 <sup>a</sup>	.515	.505	1.10783

a. Predictors: (Constant), X\_KinerjaPegawai

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai R atau korelasi sebesar 0,718. Kemudian nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,515 yang mana berarti pengaruhnya memiliki nilai positif 51,5%. Ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo adalah sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya 48,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **4.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo**

Hasil yang didapatkan pada pengujian secara simultan dan parsial yakni kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo karena nilai  $Sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan didapatkan nilai  $R^2 = 0,515$  yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten

Gorontalo sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 51,5\% = 48,5\%$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Kinerja pegawai signifikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal ini sejalan dengan kinerja pegawai di Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo yang sudah cukup baik kinerjanya dalam memberikan pelayanan sehingga berpengaruh lebih dari 50% terhadap kualitas pelayanan. Kemudian, dilihat dari pernyataan responden yang menjawab bahwa kinerja pegawai yang diamati dari beberapa indikator lainnya sudah sesuai dengan standar serta target yang ditentukan utamanya dalam hal kerja sama sesama pegawai yang terjalin dengan sangat baik karena ketika kerja sama tim dalam suatu organisasi atau tempat bekerja terjalin dengan baik akan menciptakan suasana nyaman dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang akan diberikan. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan seperti indikator fasilitas pelayanan yang disediakan. Seperti halnya pengamatan peneliti ada beberapa fasilitas di Obyek Wisata Pentadio Resort yang sudah tidak memadai untuk digunakan oleh pengunjung. Hal ini perlu adanya penelitian lanjutan bagi peneliti yang ingin meneliti di Obyek Wisata Pentadio Resort Kabupaten Gorontalo.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa uji hipotesis antara kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Obyek Wisata Pentadio Resort Kabupaten Gorontalo didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Maka dari itu disimpulkan bahwa kinerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort. Besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepeemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo adalah sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menambahkan indikator-indikator lain yang mengukur kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Sehingga, indikator-indikator yang akan digunakan merupakan hasil sintesis dari teori-teori kinerja pegawai dan teori-teori kualitas pelayanan. Kemudian, saran untuk Obyek Wisata Pentadio Resort Kabupaten Gorontalo yang didapatkan peneliti selama melakukan observasi penelitian adalah

diharapkan hasil dari penelitian dapat menjadi masukkan dan evaluasi bagi Obyek Wisata Pentadio Resort Kabupaten Gorontalo karena dilihat dari indikator kinerja pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan lebih dari 50% oleh itu menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan variabel yang cukup penting untuk dianalisis sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T. Sulistiyani dn Rosidah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ayan, Jordan E. 2016. Bengkel Kreativitas. Bandung : Kaifa yang diterjemahkan oleh Ibnu Setiawan.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Dessler, Gary. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 14. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah, 2018"Kualitas Pelayanan Publik.Yogyakarta ,Gaya Media Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara : Jakarta
- Gibson, et al. (2015). Organizational: Behavior, Structure, Processes. New York: The McGraw Hill Companies, Inc.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Kotler, Amstrong. 2016. Marketing Management 15e Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Pasalong, Harbani. 2016. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Prabu Mangkunegara. 2017. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, edisi pertama, cetakan pertama. Refika Aditama: Bandung
- Riduwan, & Sunarto. (2016). Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2006. Manajemen, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), Dengan Judul Penelitian Pengaruh Job Description Terhadap Kemampuan Belajar Mahasiswa

Sudjana. (2016). Metode Statistik. Jakarta: Rineka Cipta  
Sugiyono. 2016. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Penerbit  
ALFABET



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO**  
**DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA**  
Jl. Monoe Kaloekoe Pentadio Resort Kecamatan Telaga Biru KP. 96181

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800/DISPORAPAR/325-2/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MARLENI K.DAWA, S.Kom**  
NIP : 19811012 201001 2 002  
Pangkat/Gol : Penata/III C  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **MOHAMAD QIFLAN YUSUF**  
NIM : S.21.18.135  
Judul Penelitian : **"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo"**

Benar telah melakukan penelitian di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dengan judul di atas dan telah melakukan pengambilan data untuk menunjang penelitian tersebut.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Telaga Biru, 29 Oktober 2021

a.n KEPALA DINAS  
SUB BAGIAN UMUM  
DAN KEPEGAWAIAN  
  
MARLENI K. DAWA, S.Kom  
NIP. 19811012 201001 2 002



**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 : 3698/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo

di-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Mohamad Qiflan Yusuf

NIM : S2118135

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA  
KABUPATEN GORONTALO

Judul Penelitian : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN OBYEK WISATA PENTADIO RESORT DI  
DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA  
KABUPATEN GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 26 Oktober 2021  
Ketua  
Zulham, Ph.D  
NIDN 0911108104



**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 062/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP  
NIDN : 0924076701  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Mengetahui menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : MOHAMAD QIFLAN YUSUF  
NIM : S2118135  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio Resort Di Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 29%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan 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 diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan  
Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0913078602

Gorontalo, 25 Mei 2022  
Tim Verifikasi  
Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP  
NIDN. 0924076701

135 MOHAMAD QIFLAN YUSUF

RIPSI\_S2118135\_MOHAMAD QIFLAN YUSUF\_PENGARUH KI...

## Overview

29%

OVERALL SIMILARITY

eprints.binadarma.ac.id	4%
INTERNET	
repository.upi.edu	3%
INTERNET	
files.osf.io	2%
INTERNET	
e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id	2%
INTERNET	
bppkad.banjarnegarakab.go.id	2%
INTERNET	
www.scribd.com	2%
INTERNET	
docplayer.info	1%
INTERNET	
eprints.undip.ac.id	1%
INTERNET	
dinastirev.org	<1%
INTERNET	
fmi.or.id	<1%
INTERNET	
digilib.unila.ac.id	<1%
INTERNET	
mansnb.blogspot.com	<1%
INTERNET	
core.ac.uk	<1%
INTERNET	
gorontalo-education.blogspot.co.id	<1%
INTERNET	
www.pasca-umi.ac.id	<1%
INTERNET	
e-jurnal.iaringorontalo.ac.id	<1%
INTERNET	

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Mohamad Qiflan Yusuf  
NIM : S2118135  
Tempat / Tgl Lahir : Limboto, 27 Januari 1999  
Nama Ayah : Rudiyanto Yusuf  
Nama Ibu : Heni Mahyudi Potutu  
Alamat : Jln Hasan Bunga Lingkungan II Kelurahan Dutulanaa Kecamatan Limboto  
Fakultas/ Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Pentadio  
Resort di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Gorontalo



### SEKOLAH

### MASUK/LULUS

SDN I HEPULAWA

2008-2013

MTS N NEGRI MODEL LIMBOTO

2013-2015

SMK NEGERI I LIMBOTO

2015-2017

UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

2018-2022