

**PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-
PTSP) KOTA GORONTALO**

Oleh:

EGI MELIANA EVIKA SYAFII

NIM: S2116007

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi dan memenuhi
Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN POLITIK UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPM-PTSP) KOTA GORONTALO**


EGI MELIANA EVIKA SYAFII

NIM : S. 21.16.007

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo
2020

PEMBIMBING I


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

PEMBIMBING II


Hasan Bau, SE., M.Si
NIDN: 0911038704

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**




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

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA GORONTALO

EGI MELIANA EVIKA SYAFII
NIM : S. 21.16.007

Telah memenuhi syarat untuk dipertahankan pada komisi penguji skripsi

Hari / tanggal : 28 MEI 2020

Tim penguji :

1. Drs. Lukman Hadju, M.Si (.....)
2. Ripan Paputunga, S.IP., M.Si (.....)
3. Deliana Vitasari Djakaria, S.IP., M.IP (.....)
4. Dr. Arman, S.Sos., M.Si (.....)
5. Hasan Bau, SE., M.Si (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo

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

Ketua Program studi
Ilmu Pemerintahan

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Egi Meliana Evika Syafii

Nim : S2116007

Program Study : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni penelitian saya sendiri dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sadar dan sungguh-sungguh.

Gorontalo, Juni 2020

Penulis,



Egi Meliana Evika Syafii

NIM: S.21.16.007

ABSTRAK

Egi Meliana E Syafii. (S2116007). “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo”. (Dibimbing oleh bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si selaku pembimbing utama dan Bapak Hasan Bau, S.E., M.Si selaku pembimbing kedua).

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir sekaligus untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo. Dari hasil analisis deskriptif maka diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik terdapat pada kriteria yang cukup baik dengan skor 78,63%. Pengaruh langsung yang positif dan signifikan secara simultan antara variabel Disiplin Preventif (X1) dan Disiplin Korektif (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,771 atau 77,1%. Pengaruh langsung positif dan signifikan antara Disiplin Preventif(X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,294 atau 29,4%. Pengaruh langsung positif dan signifikan antara Disiplin Korektif (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,666 atau 66,6%. Hasil ini menunjukkan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo terdapat capaian hasil kerja yang baik dimana pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan kualitas pelayanan public yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan.

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatu..

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta salam dan taslim atas junjungan kita, Rasulullah Nabi besar Muhamad SAW, atas berkat dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)”**.

Dalam penyusunan karya tulis ini, saya sadar masih banyak kekurangannya, sebab itu saya mengharapkan saran dan kritikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberi bimbingan, bantuan, saran, dan dukungan dalam proses penyusunan karya tulis ini.

Ucapan Terima Kasih Kepada Bapak Ichsan Gaffar, SE,. M.Ak Selaku Ketua Yayasan Pengembangan ilmu pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gafar Latjoke, M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Arman, S. Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Darmawanty Abd. Razak., S.IP., M.AP Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Social Dan Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Ucapan terima kasih kepada Pembimbing I: Bapak Dr. Arman, S. Sos., M.Si, yang dengan ketulusan hati serta kesabaran beliau dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk

mengatasi berbagai permasalahan sesuai dengan kemampuan dan waktu yang ada, dan Pembimbing II: Bapak Hasan Bau, S.E., M.Si, ditegah kesibukan dengan penuh kesabaran beliau selalu dengan tangan terbuka menerima penulis untuk berdiskusi dan betukar pendapat dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Selanjutnya Kepada kedua orang tua, Bapak Tumino Syafii Bersama Ibu Rosyani R. Dako serta keluarga besar dan kepada teman-teman seperjuangan saya yang sudah banyak membantu, memberi motivasi, semangat, serta arahan dan bimbingan hingga karya tulis ini dapat selesai. Dan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo beserta jajarannya yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang terlibat di dalamnya, harapan semoga penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pembaca. Amin Yarobbal Alamin.

Gorontalo, Juni 2020

Penulis,

Egi Meliana Evika Syafii

NIM: S.21.16.007

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Manfaat teoritis	3
1.4.2. Manfaat praktis	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1. Disiplin.....	5
2.1.2. Bentuk Atau Tipe Disiplin	6
2.1.3. Pendekatan Disiplin	6
2.2.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.2.3. Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.2.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.2. Hubungan Disiplin Dengan Kualitas Pelayanan.....	10
2.3. Kerangka Pemikiran	11
2.4. Hipotesis.....	15
BAB III.....	16
OBYEK DAN METODE PENELITIAN	16

3.1.	Obyek penelitian.....	16
3.2.	Metode Penelitian	16
3.2.1.	Desain Penelitian	16
3.2.2.	Operasional Variabel.....	16
3.3.	Populasi Dan Sampel	18
3.4.	Jenis Dan Sumber Data	19
3.5.	Tehnik Pengumplan Data	20
3.6.	Metode Analisis Data Penelitian	21
3.6.1.	Pengujian Kualitas Instrumen.....	21
3.6.1.1.	Uji Validasi Data.....	21
3.6.1.2.	Uji Reliabilitas	21
3.6.2.	Konversi Data	22
3.6.3.	Pengujian Parsial.....	23
3.6.4.	Pengujian Simultan	24
3.6.5.	Analisis Jalur	25
3.6.6.	Pengujian Hipotesis	27
BAB IV	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1.	Hasil Penelitian.....	28
4.1.1.	Gambaran Umum Penelitian	28
4.1.2.	Variabel Disiplin Preventif (X1).....	31
4.1.3.	Variabel Disiplin Korektif (X2).....	32
4.1.4.	Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	33
4.1.5.	Pengujian Reliabilitas Instrumen	33
4.1.6.	Statistik Deskriptif	36
4.1.7.	Uji Normalitas Data	37
4.1.8.	Analisis Data Statistik	39
4.1.9.	Pengujian Hipotesis.....	41
4.2.	Pembahasan.....	42
BAB V	46
PENUTUP	46

5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan disediakan oleh pemerintah ataupun swasta, sedangkan pelayanan oleh pemerintah merupakan tugas yang wajib dilakukan oleh aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Menurut (Sinambela, 2011, p. 5) pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berjalannya suatu pelayanan yang baik di pemerintah maupun swasta sangat di pengaruhi oleh kedisiplinan pegawainya. kedisiplinan dapat melatih dan mendidik pegawai agar dapat lebih mematuhi aturan, prosedur, dan visi misi yang ada sehingga dapat menghasilkan kinerja kerja yang baik.

Telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 20014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan-Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, perlu mengganti Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bidang peneneman modal. Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2015, pembentukan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo juga berdasarkan peraturan Walikota Gorontalo nomor 4 tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, bahwa dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat,

mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu.

Pada kenyataannya realitas yang ada masih jauh dari apa yang diharapkan, pelayanan pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo masih terdapat berbagai permasalahan mengenai pelayanan public, seperti masih banyaknya keluhan dari masyarakat, baik dari waktu pelayanan, dan persyaratan yang masih berbelit-belit. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas yang harus dijaga baik oleh pemerintah karena akan dapat mencerminkan kualitas pemerintahan itu sendiri. Menurut Prasurahman dalam (Lupiyoadi, 2006, p. 182) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu mencakup (1) *tangibles* (bukti langsung), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), (5) *emphaty* (empati).

Berdasarkan penjelasan diatas Maka dilakukan sebuah penelitian mengenai “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas pelayanan Masyarakat pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai yang terdiri dari preventif (X_1) dan korektif (X_2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo terhadap pelayanan masyarakat?

2. Seberapa besar pengaruh preventif (X_1) secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo terhadap pelayanan masyarakat?
3. Seberapa besar pengaruh korektif (X_2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo terhadap pelayanan masyarakat?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai yang terdiri dari preventif (X_1) dan korektif (X_2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh preventif (X_1) secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh korektif (X_2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

1.4.1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan pada hal pengembangan wawasan tentang disiplin terhadap kualitas pelayanan Masyarakat Pada Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota

Gorontalo, juga dapat menjadi referensi perbandingan bagi peneliti lain yang relevan dengan tema yang sama.

1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPT-PTSP) Kota Gorontalo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Disiplin

Kedisiplin yang dilakukan secara tidak tepat dapat menciptakan beberapa masalah seperti moral kerja yang rendah, kemarahan dan kemauan buruk diantara pegawai dan bawahan-bawahannya.

- Menurut **Handoko 2001**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 334)

Disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku.

- Menurut **Haidjrachman dan Husnan 2002**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 334)

Disiplin adalah setiap perseorangan atau kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap “perintah” dan berinisiatif untuk melaksanakan sesuatu tindakan yang diperlukan seandainya tidak ada “perintah”.

- Menurut **Davis dalam Sinambela 2012**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 334)

Disiplin penerapan pengelolaan untuk memperteguh dan melaksanakan pedoman-pedoman organisasi.

- Menurut **Hanry Simamora 2001**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 339)

Tujuan utama tindakan pendisiplinan adalah memastikan bahwa perilaku-perilaku pegawai konsisten dengan aturan-aturan yang ditetapkan oleh organisasi.

- Menurut **Hani Handoko 2010**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 340)

Berpendapat bahwa kedisiplinan untuk memperbaiki kegiatan di waktu yang akan datang bukan menghukum kegiatan di masa lalu.

2.1.2. Bentuk Atau Tipe Disiplin

Disiplin akan membuat seseorang memiliki kecakapan mengenai cara belajar yang baik, juga merupakan pembentukan yang baik, yang akan menciptakan suatu pribadi yang luhur.

➤ Menurut **Mangkunegara 2001**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 336)

1. Disiplin Preventif

Yaitu upaya menggerakkan pegawai agar dapat mengikuti dan mematuhi aturan kerja yang ditentukan. Disiplin preventif bertujuan untuk menggerakkan dan mengarahkan agar pegawai bekerja berdisiplinan. Cara preventif dimaksudkan untuk pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi.

2. Disiplin Korektif

Yaitu upayah menggerakkan pegawai dalam menyatuhkan suatu peraturan dan mengarahkan agar tetap mematuhi aturan yang berlaku. Dalam disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin akan diberikan sanksi dengan tujuan agar pegawai bisa memperbaiki diri dan mematuhi aturan yang ada.

2.1.3. Pendekatan Disiplin

Menurut **Mangkunegara 2001**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 339)

Terdapat tiga bentuk yaitu :

a. Disiplin modern

ialah pendekatan yang menyatukan keperluan dan kebutuhan baru di luar hukuman.

b. Pendekatan disiplin dengan tradisi

ialah pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman.

c. pendekatan disiplin bertujuan

ialah pendekatan yang diterapkan dengan bukan hanya pemberian hukuman, tetapi lebih bersifat pembinaan.

2.2.1. Kualitas Pelayanan

- Menurut **Morgan dan Murgatroyd**, Dalam buku (zaenal & muhibudin wijaya, 2015, p. 105)

Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produk atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

- Menurut **Ivacevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby** Dalam buku (zaenal & muhibudin wijaya, 2015, p. 80)

Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

- Menurut **Gronroos** dalam (Ratminto & Atik, 2007, p. 22)

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah.

- Menurut **Lewis dan Booms** dalam buku (Tjiptono, 2012, p. 157)

Kualitas pelayanan sederhana, Yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menpan No 81/1993).

Menurut **Triguno** (1997), dalam buku (abdussamad, 2011, hal. 42) Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia.

Dapat di simpulkan pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan untuk setiap masyarakat yang menjadi penduduk Negara yang bersangkutan. Kesimpulan ini menjelaskan pada dasarnya pelayanan public merupakan suatu interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan (pemerintah) dengan pihak yang diberikan pelayanan (masyarakat). .

2.2.3. Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

- Menurut **Prasuraman**, dalam (Lupiyoadi, 2006, p. 182) mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. Bukti Langsung (tangibles)

yaitu penampilan dan kemampuan sarana prasarana, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti langsung dari pelayanan yang diberikan, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, dan penampilan pegawainya.

2. Kehandalan (reliability)

yaitu kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan.

3. Daya Tanggap (responsiveness)

yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat tepat dan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan (assurance)

yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada instansi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati (emphaty)

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2.2.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut **wolkins**, dalam (Tjiptono, 2012, p. 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. keenam factor tersebut meliputi:

a. Organisasi

organisasi disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan disini merupakan kemampuan yang dimiliki atasan yang dapat membangkitkan semangat kerja bawahan bahkan orang lain agar lebih memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi.

c. Kemampun dan Keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang baik maka pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. Penghargaan dan Pengakuan

Sikap karyawan yang berprestasi baik dapat diberikan penghargaan ataupun pengakuan dari atasannya sehingga dapat meningkatkan motivasi, semangat bekerja, dan rasa bangga.

2.2. Hubungan Disiplin Dengan Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini kedisiplinan sangat perlu diperhatikan dalam memenuhi kualitas pelayanan yang baik karena manusia memiliki kecenderungan melakukan kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Motif dalam pelanggaran kedisiplinan pada mulanya timbul karena faktor pendapatan yang sama sekali tidak memenuhi kebutuhan fisik minimum namun melaikan berkembang kerah kebiasaan yang seakan-akan telah membudaya.

Berdasarkan hal diatas hubungan antara kedisiplinan dengan kualitas pelayanan dapat tercapai dengan adanya kemampunaan yang kompeten dari seorang pemimpin. Yang memiliki ketegasan dalam menerapkan prinsip keadilan dan juga memberikan contoh dan teladan yang baik bagi bawahanya dalam pelaksanaan nilai-nilai disiplin. Ini bertujuan agar bawahaan termotivasi dari sikap seorang pemimpin sehingga bawahaan akan meniru apa yang dilakukan oleh pimpinannya .ketika nilai-

nilai disiplin telah di gunakan dengan baik maka akan menghasilkan kualitaas pelayanan yang prima yang diberikan dalam pelayanannya kepada masyarakat yang sesuai dengan prosedur dalam pelayanan tersebut.

Menurut **Alfred R. Lateiner** dikutip dalam bukunya (Lateiner, 2002) bahwa:

“Disiplin kerja merupakan suatu kekuatan yang selalu berkembang ditubuh para pekerja yang membuat mereka dapat mematuhi keputusan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan, disiplin kerja dapat diukur dengan tepat waktu, pemanfaatan sarana, tanggung jawab yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan kantor sehingga disiplin dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dan kualitas pelayanan”.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran mengenai desain penelitian, untuk mengetahui lebih dalam tentang kedisiplin di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) maka perlu suatu standar dalam pengukuran yang ditetapkan dan juga harus mempunyai perhatian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya.

Disiplin (X_1) dan (X_2)

➤ Menurut **Mangkunegara 2001**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 336) ada dua pokok yang terkait pelayanan, yaitu:

1. Disiplin Preventif

Adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai untuk lebih mengikuti dan mematuhi aturan kerja yang telah ditetapkan. Disiplin preventif bertujuan untuk menggerakkan dan mengarahkan agar pegawai bekerja berdisiplinan.

2. Disiplin Korektif

Adalah suatu upaya pergerakan pegawai dalam menyatuhkan suatu peraturan dan mengarahkan agar tetap mematuhi aturan yang berlaku. Dalam disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin akan diberikan sanksi.

Kualitas Pelayanan (Y)

➤ Menurut **Prasuraman**, dalam (Lupiyoadi, 2006, p. 182)

mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. Bukti Langsung (tangibles)

yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukan eksistensi kepada pihak eksternal. penampilan dan kemampuan sarana prasarana, fisik instansi serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dsb), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Kehandalan (reliability)

adalah kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang sesuai di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (responsiveness)

adalah suatu rasa kepedulian untuk membantu, memberikan pelayanan dengan cepat (responsive) dan tepat kepada konsumen dengan cara penyampaian informasi yang jelas dengan tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

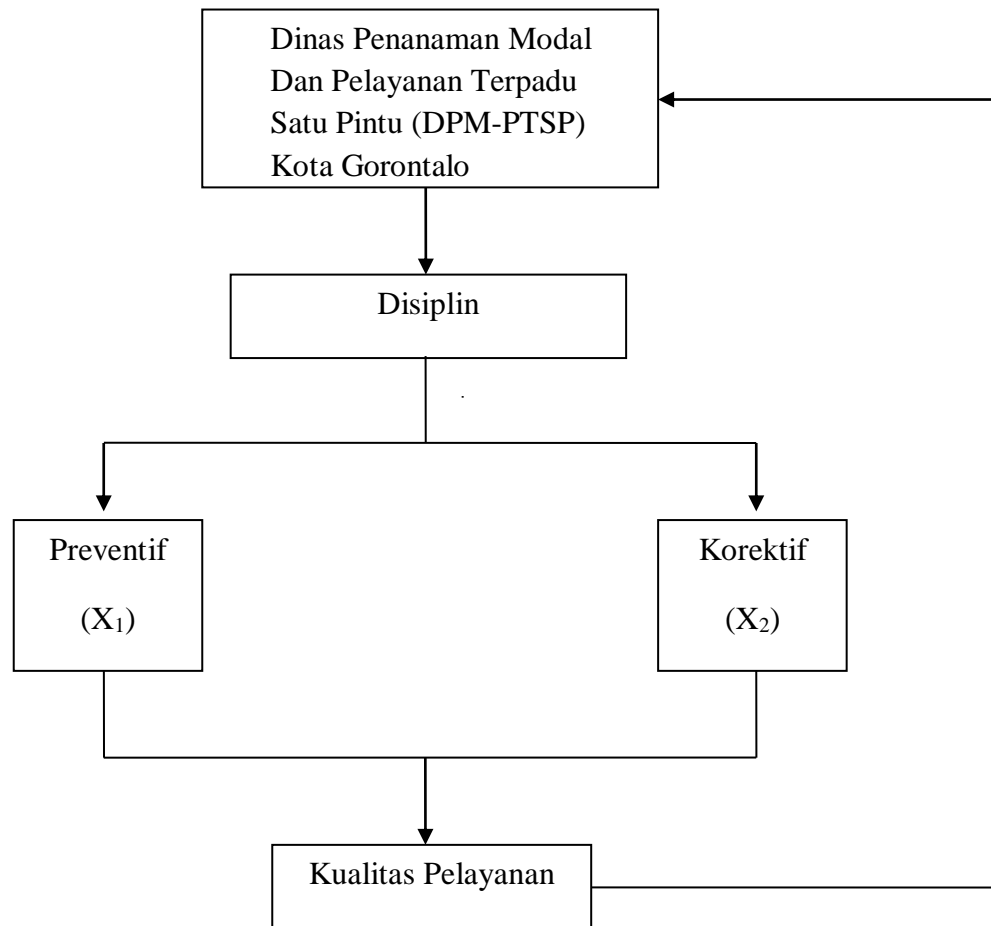
4. Jaminan (assurance)

yaitu memberikan rasa percaya pada konsumen terhadap instansi. Yang terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati (emphaty)

yaitu memberikan perhatian yang tulus untuk konsumen dengan berusaha memahami keinginan konsumen.

Rumus pola pikir/ alur pikir peneliti sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, dapat ditetapkan hipotesis penelitian ini adalah:

1. Disiplin (X) terdiri dari, preventif (X_1), Korektif (X_2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.
2. Disiplin (X) terdiri dari, Preventif (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.
3. Disiplin (X) terdiri dari, korektif (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

BAB III

OBJEKT DAN METODE PENELITIAN

3.1. Obyek penelitian

Yang menjadi obyek penelitian ini adalah Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo, dan masyarakat pengguna pelayanan di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo. Objek penelitian yakni data cross sectional dengan penyebaran kuesioner kepada responden mengenai Disiplin yang terdiri dari Preventif (X_1) dan Korektif (X_2).

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, Menurut (sugiyono, 2014) Metode penelitian kuantitatif atau penelitian yang berlandaskan pada sifat *positivisme* (benar-benar terjadi) digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Sedangkan pendekatan dilakukan pada penelitian ini menggunakan *survey*, Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel dan mengumpulkan data dengan membagikan kuesioner.

3.2.2. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat jenis variabel yang terdiri dari:

1. Variabel bebas (independent) yaitu variabel X yakni Disiplin yang terdiri dari Preventif (X_1) dan Korektif (X_2)

2. Variabel tidak bebas (dependent) yaitu variable Y yakni kualitas Pelayanan di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

Variabel-Variabel di atas akan dilihat lebih jelas dan terperinci dalam tabel operasional variabel berikut ini:

Tabel 3.2.1: Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Preventif (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti pedoman atau aturan kerja 2. Mengarahkan pegawai bekerja berdisiplin 3. Mengorientasikan pegawai secara benar pada pekerjaan 4. Memberikan umpan balik yang positif dan konstruksi tentang kinerja 	Ordinal
Korektif (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. menggerakkan pegawai mematuhi aturan 2. memberikan sanksi yang melanggar aturan 3. membantu pegawai yang salah 	Ordinal
Kualitas pelayanan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk Fisik (tangibles) 2. Keandalan (reliability) 3. Daya Tanggap (responsive) 4. Jaminan (assurance) 	Ordinal

	5. Empati (emphaty)	
--	---------------------	--

Sumber.

Disiplin Variabel X : Mangkunegara, dalam (sinambela, 2016)

Kualitas Pelayanan Variabel Y : Prasuraman, dalam (Lupiyoadi, 2006, p. 182)

3.3. Populasi Dan Sampel

Demikian yang menjadi populasi adalah Pegawai Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo dan Masyarakat berjumlah 150 orang.

Menurut (Sugiyono, 2011, p. 62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk memperoleh sampel yang tepat, maka peneliti menggunakan penarikan sampel dengan metode *Simple Random Sampling*, *purposive sampling* adalah tehnik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan rumus *slovin*, yang disajikan berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + N, e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kolanggaran ketidak telitian yang dapat ditolerir, 10%

Rumus *Slovin* dipakai pada suatu penelitian yang mana jumlah data populasinya sudah ada. Dari data yang didapatkan Populasi dalam penelitian sebanyak 150 orang. Maka dari itu berikut jumlah sampel minimal dalam penelitian:

$$= \frac{150}{1 + (150 \cdot 0,1^2)}$$

$$= \frac{150}{1 + (150 \cdot 0,01)}$$

$$= \frac{150}{2,5}$$

= 60 Orang sampel

3.4. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dikelompokkan kedalam dua golongan yaitu:

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan di penelitian ini adalah:

- a. Data kuantitatif adalah data menggunakan bilangan yang nilainya bisa berubah-ubah atau bersifat variatif.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan di penelitian ini adalah:

- a. Data primer yaitu data, informasi atau penjelasan yang di dapatkan secara langsung dari sumber, yaitu para pihak yang dijadikan informasi penelitian.

- b. Data sekunder adalah teori dan penjelasan yang di dapatkan secara langsung dari sumber, yaitu berbagai buku referensi yang berisi variabel penelitian.

3.5. Tehnik Pengumplan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Pengumpulan data dengan kuesioner merupakan pengumpulan data dengan cara membagikan angket atau daftar yang berisi pernyataan dan pertanyaan yang dibagikan kepada responden pada saat penelitian dan harus di jawab, skala yang dipakai dalam pengambilan kuesioner yakni skala “*Likert*” Menurut (sugiyono, 2014) skala *Likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan presepsi atau sekelompok tentang fenomena social. Berikut adalah skor dengan pengukuran skala *likert*:

- a. jawaban sangat setuju diberikan Skor 5
- b. jawaban setuju diberikan Skor 4
- c. jawaban netral diberikan skor 3
- d. jawaban tidak setuju diberikan Skor 2
- e. jawaban sangat tidak setuju diberikan Skor 1

2. Observasi

yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan peninjauan langsung kelokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara mencari pada buku, referensi, media elektronik dan lain-lain.

3.6. Metode Analisis Data Penelitian

3.6.1. Pengujian Kualitas Instrumen

3.6.1.1. Uji Validasi Data

Untuk menguji validitas peneliti menggunakan rumus korelasi seperti yang telah dikemukakan oleh pearson yang dikenal dengan rumus *korelasi product moment*. (Sugiyono, 2011) sebagai berikut :

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi

x = Skor Yang Diperoleh Subjek Dari Semua Item

y = Skor Total Yang Diperoleh Dari Semua Item

$\sum x$ = Jumlah Skor Dalam Distribusi X

$\sum y$ = Jumlah Skor Dalam Distribusi Y

$\sum XY$ = Hasil Kali Skor Butir Dengan Skor Total

n = Jumlah Responder

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2011), Menyatakan instrument yang valid adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama,

akan menghasilkan data yang sama. Dan untuk menguji reliabilitas dengan teknik *Alfa Cronbach (a)* dilakukan untuk jenis data interval/easy instrument yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai koefisiennya reliabilitas yang terukur adalah variable $\leq 0,60$ atau 60%.

Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a) yaitu:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a1^2} \right)$$

Dimana:

a	= Reliabilitas Instrument
k	= Banyaknya Pertanyaan
$\sum a^2$	= Jumlah Pertanyaan
$a1^2$	= Varias Total

3.6.2. Konversi Data

Proses transformasi data dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval dapat dilakukan melalui suatu metode transformasi data yang dikenal *method of successive interval* (Hays:1976:39-42), dalam (Riduwan, 2004). Kemudian jawaban yang didapatkan dari responden akan diukur menggunakan skala likert (lykert scale) atau pemberian nilai numerical 1,2,3,4, dan 5, dan setiap skor memiliki tingkat pengukuran ordinal. Kemudian nilai numerical itu dianggap sebagai objek dan selanjutnya proses transformasi ditetapkan kedalam interval, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi setiap responden (pilihan jawaban).

2. Menentukan proposi setiap respon dengan membagi frekuensi dengan sejumlah sampel.
3. Menjumlahkan proposal yang diperoleh secara berurutan agar diperoleh proporsi kumulatif.
4. Tentukan nilai batas Z untuk setiap kategori.
5. Menghitung scale value (interval rata-rata) untuk setiap kategori dengan rumus

$$SV = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$
6. Menghitung score (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan:

$$\text{Score} = \text{scale value} + \text{scale value min} + 1$$

3.6.3. Pengujian Parsial

Menuru (Ghozali, 2015, p. 40). Pengujian secara parsial (uji t) untuk dapat mengetahui pengaruh faktor variable dependent dengan independent secara terpisah dengan $\alpha = 5\%$ dan taraf kepercayaan 95%

Hipotesisnya:

- a. H_a diterima atau H_0 ditolak yaitu jika nilai $t_{hitung} \geq$ nilai t_{tabel} artinya ada pengaruh X terhadap Y secara parsial
- b. H_a ditolak atau H_0 diterima yaitu jika nilai $t_{hitung} \leq$ nilai t_{tabel} artinya tidak ada pengaruh X terhadap Y secara parsial

Rumus uji t (uji secara parsial) adalah:

$$t = \frac{b}{Se_b}$$

Keterangan:

b = Koefisien regresi

Se_b = Standar error b

Pengujian yang dilakukan bertujuan agar dapat mengetahui pengaruh dari variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Tingkat signifikan 0,05 dan *degree of freedom* (df) = n-k-1, maka diperoleh nilai t_{tabel} . Jika tingkat probabilitas lebih kecil dari nilai alpha 0,05 maka dapat dikatakan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Rumus hipotesisnya dapat dinyatakan yaitu:

H0 : $\beta = 0$, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

H1 : $\beta \neq 0$, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

a. Jika $t_{hitung} \leq t_{table}$, maka H0 diterima dan H1 ditolak

b. Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$, maka H1 diterima dan H0 ditolak

3.6.4. Pengujian Simultan

Menurut (Ghozali, 2001: 41) Uji F digunakan untuk menguji pengaruh antara factor variabel *dependent* dengan *independent* secara bersama-sama, Rumus yang digunakan yaitu:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien regresi

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independent

Pengujian dilakukan agar mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika tingkat probabilitas lebih kecil dari nilai

alpha 0,05, maka dapat dikatakan variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

Rumus hipotesisnya yaitu:

H0 : Seluruh koefisien regresi tidak signifikan (model regresi tidak signifikan)

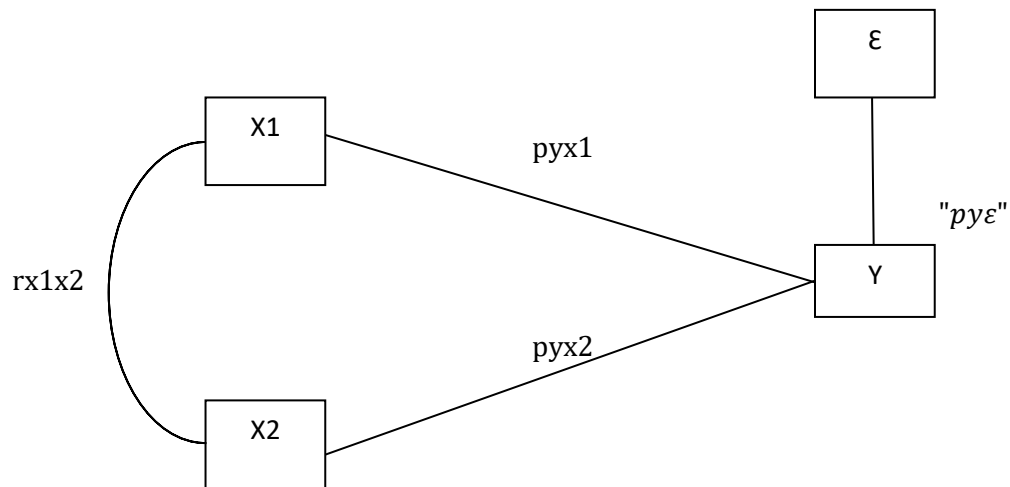
H1 : Minimal satu koefisien regresi signifikan (model regresi signifikan)

a. Jika $F_{hitung} \leq F_{table}$, maka H0 diterima dan H1 ditolak

b. Jika $F_{hitung} \geq F_{table}$, maka H1 diterima dan H0 ditolak

3.6.5. Analisis Jalur

Agar dapat memastikan sub-sub variabel apakah ada pengaruh Disiplin yang terdiri dari Preventif (X_1) dan Korektif (X_2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo, maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur yang digunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah bersifat korelatif dan kausalitas. Hipotesis penelitian dapat ditampilkan melalui struktur hubungan antara variabel independent dengan dependent dengan diagram jalur dapat dilihat pada struktur berikut ini.



Dari gambar diatas dapat dilihat dari persamaan berikut ini:

$$Y = PY_{X1} + PY_{X2} + PY_{\epsilon}$$

Dimana:

X1 : Preventif

X2 : Korektif

Y : Kualitas pelayanan

ε : Variabel lain yang mempengaruhi Y tapi diteliti

r : Korelasi antara variabel X

PY : Koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

Data yang terkumpul di analisis hubungan kausalnya antara variabel-variabel atau dimensi-dimensi yang di lakukan dengan menggunakan anlisis jalur (path analisis) yang memperlihatkan pengaruh. Gambar di atas juga memperlihatkan bahwa sub-sub variabel tersebut tidak hanya di pengaruhi oleh X1 dan X2 tetapi ada variabel epselon (ε) yaitu variabel yang tidak diukur dan di teliti.

3.6.6. Pengujian Hipotesis

Sesuai pada hipotesis dan desain penelitian, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan path analysis sesuai dengan langkah-langkah yaitu:

1. Dapat membuat struktural persamaan

$$Y = \beta_{YX1}X1 + \beta_{YX2}X2 + \beta_{Y\epsilon}\epsilon$$
2. Dapat menghitung matrix korelasi antar $X1, X2$, dan Y
3. Dapat menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
4. Dapat menghitung matrix invers R^{-1}
5. Dapat menghitung koefisien jalur β_{YXi} ($i = 1, \text{ dan } 2$)
6. Dapat menghitung R^2 yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total $X1$ dan $X2$ terhadap Y
7. Dapat menghitung pengaruh variabel lain ($\beta_{Y\epsilon}$)
8. Dapat menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen sebagai berikut.
 - a. Pengaruh langsung : $Y \leftarrow X_i \rightarrow Y = (\beta_{YXi})$ (β_{YXi}); dimana $i=1$ dan 2
 - b. Pengaruh tidak langsung: $Y \leftarrow X_i \rightarrow Y = (\beta_{YXi}) (R_{YXixi}) (\beta_{YXi})$

Dimana: i = yang berpengaruh j = yang dilalui

Besarnya pengaruh total untuk setiap variabel = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung. Atau dengan rumus : $\beta_{YXi} + \sum \beta_{YXi} r_{Xixj}$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo, dengan langkah membagikan kuesioner penelitian terhadap responden, respondennya adalah masyarakat yang melakukan pelayanan. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menggunakan kuesioner yang di bagikan kepada responden. kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 60 eksamplar sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan. Berikut table tingkat pengembalian kuesioner.

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner Yang Disebar	60	100
Kuesioner Yang Tidak Kembali	-	-
Kuesioner Yang Datanya Tidak Lengkap	-	-
Kuesioner Yang Tidak di Isi	-	-
Total Kuesioner Yang Dapat Dianalisis	60	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh kuesioner dapat digunakan untuk pengolahan data penelitian.

4.1.1. Gambaran Umum Penelitian

- a. **Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo**

Pemerintah Kota Gorontalo membentuk unit pelayanan pelayanan terpadu melalui system satu atap dengan keputusan walikota Nomor 1303 Tahun 2000 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan satu atap Kota Gorontalo dan selanjutnya ditingkatkan menjadi kantor pelayanan perizinan terpadu (KPPT) dengan perda No 14 Tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja kantor pelayanan perizinan terpadu yang merunjuk pada intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim investasi yang ditinjau lanjuti dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Bertitik tolak dari hal tersebut maka pemeritah Kota Gorontalo melakukan penyesuaian melalui perda Nomor 02 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah berdasarkan amanat Pp Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah.

Untuk mewujudkan proses pelayanan perizinan yang cepat, murah dan transparan pemerintah Kota Gorontalo menetapkan peraturan walikota Nomor 23 Tahun 2008 tentang pelimpahan sebagai wewenang walikota kepada kepala kantor pelayanan perizinan terpadu Kota Gorontalo dan surat keputusan walikota Nomor 1581 Tahun 2008 tentang pembentukan tim teknis perijinan Kota Gorontalo.

b. Klasifikasi Responden

1. Klasifikasi Responden Berdasarkan dari Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, responden dibagi berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini .

Tabel. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase

Laki-Laki	42	73%
Perempuan	18	27%
Total	60	100%

Sumber : Hasil Pengelolaan Kuesioner 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat jumlah dan presentase responden berdasarkan dari jenis kelamin yakni responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang atau 73% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 18 orang atau 27%. Jadi dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki.

2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, responden dibagi berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel. Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
21 – 30 Tahun	16	31%
31- 40 Tahun	30	50%
41 – 50 Tahun	4	13%
51- 60 Tahun	5	3%
61- 65 Tahun	5	3%
Total	60	100%

Sumber : Hasil Pengelolaan Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat jumlah dan presentase responden berdasarkan usia responden yakni responden yang berusia antara 21 – 30 tahun berjumlah 16 orang atau 31%, usia antara 31 – 40 tahun berjumlah 30 orang atau 50%, usia antara 41 – 50 tahun berjumlah 4 orang atau 13%, usia antara 51 – 60 tahun berjumlah 5 orang atau 3%, usia antara 61 – 65 tahun berjumlah 5 orang atau 3%.

atau 50%, usia antara 41 – 50 tahun berjumlah 4 orang atau 13%, usia antara 51 – 60 tahun berjumlah 5 orang atau 17%, usia antara 61 – 65 tahun berjumlah 1 orang atau 3%.

4.1.2. Variabel Disiplin Preventif (X1)

Hasil Tabulasi data sub. variabel Disiplin Preventif(X1), yang diisi oleh 60 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.1.2. Tanggapan Responden Tentang Disiplin Preventif (X1)

SKOR	Item					
	X ₁ 1			X ₁ 2		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	14	56	33,3%	6	24	14,3%
3	16	48	38,1%	25	75	59,5%
2	12	24	28,6%	11	22	26,2%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	128	100%	60	121	100%
Kategori	Sedang			Sedang		
SKOR	Item					
	X ₁ 3			X ₁ 4		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	0	0	0,0%	0	0	0,0%
4	10	40	23,8%	4	16	9,5%
3	21	63	50,0%	24	72	57,1%
2	11	22	26,2%	14	28	33,3%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	125	100%	60	116	100%
Kategori	Sedang			Sedang		

Sumber : Data Olahan lampiran

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sub. variabel Disiplin Preventif (X1) responden yang menjawab item pernyataan X1.1 memperoleh skor 128 dengan kategori sedang, responden yang menjawab item pernyataan X1.2 memperoleh skor 121 dengan kategori sedang, responden yang menjawab item pernyataan X1.3 memperoleh skor 125 dengan kategori sedang, dan responden yang menjawab item pernyataan X1.4 memperoleh skor 116 dengan kategori sedang.

4.1.3. Variabel Disiplin Korektif (X2)

Hasil Tabulasi data sub. variabel Disiplin Korektif (X2), yang diisi oleh 60 responden (sampel) dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

Tabel 4.1.3 Tanggapan Responden Tentang Sub. Variabel Disiplin Korektif(X2)

SKOR	Item					
	X ₂₁			X ₂₂		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	17	85	40,5%	20	100	47,6%
4	15	60	35,7%	10	40	23,8%
3	10	30	23,8%	12	36	28,6%
2	0	0	0,0%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	175	100%	60	176	100%
Kategori	Tinggi			Tinggi		

SKOR	Item					
	X ₂₃			X ₂₄		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	19	95	45,2%	18	90	42,9%
4	9	36	21,4%	17	68	40,5%
3	13	39	31,0%	7	21	16,7%
2	1	2	2,4%	0	0	0,0%
1	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Σ	60	172	100%	60	179	100%
Kategori	Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data Olahan lampiran

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sub. variabel Disiplin Korektif (X2),responden yang menjawab item pernyataan X2.1 memperoleh skor 175 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.2 memperoleh skor 176 dengan kategori tinggi, responden yang menjawab item pernyataan X2.3 memperoleh skor 172 dengan kategori tinggi, danresponden yang menjawab item pernyataan X2.4 memperoleh skor 179 dengan kategori tinggi.

4.1.4. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh penerapan kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini sebanyak 5 pernyataan yang diuji pada 60 responden (n=60). Hasil pengujian dari validitas pernyataan yaitu:

Tabel 4.1.4 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Pernyataan	r_{Hitung}	r_{Tabel} (n-20)	Keterangan	Status
1	0,764	df=n-2 (60-2=58) 0,2632	$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
2	0,723		$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
3	0,785		$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
4	0,641		$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid
5	0,639		$r_{Hitung} > r_{Tabel}$	Valid

Dalam pengujian validitas, pernyataan dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Nilai r_{tabel} didapatkan dari tabel *rho* dimana n=60 dan tingkat signifikan 5% maka nilai r_{tabel} sebesar 0,2632. Dengan demikian dari 5 pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik, semua pernyataan telah memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,2632 sehingga dikatakan memenuhi uji validitas dan dapat digunakan untuk pengumpulan dan penelitian.

4.1.5. Pengujian Reliabilitas Instrumen

1. Variabel Disiplin Preventif (X1)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 1. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Sub. variabel Disiplin Preventif (X1)

Sub. Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	t _{hitung}	t _{tabel}	Ket	Alpha	Ket
Disiplin Preventif	X1.1	0,806	14,91	2,704	Valid	0,845	> 0,60 = reliable
	X1.2	0,881	25,51	2,704	Valid		
	X1.3	0,873	23,78	2,704	Valid		
	X1.4	0,684	8,33	2,704	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Sub variabel Disiplin Preventif (X1) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,845 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk sub variabel Disiplin Preventif (X1) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

2. Variabel Disiplin Korektif (X2)

Berdasarkan hasil analisis data pada lampiran diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 2 Hasil Uji validitas dan ReliabilitasSub Variabel Disiplin Korektif (X2)

Variabel	Indikator	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
		r _{hitung}	t _{hitung}	t _{table}	Ket	Alpha	Ket
Disiplin Korektif	X2.1	0,896	29,45	2,704	Valid	0,907	> 0,60 = reliable
	X2.2	0,952	65,85	2,704	Valid		
	X2.3	0,924	40,95	2,704	Valid		
	X2.4	0,756	11,43	2,704	Valid		

Sumber : Data Olahan lampiran

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk Sub Variabel Disiplin Korektif (X2) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,907dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel Disiplin Korektif (X2) reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Jumlah pernyataan yang digunakan untuk mengukur reliabilitas kualitas pelayanan publik pada penelitian ini sebanyak 5 pernyataan. Pengujian Reliabilitas pernyataan tersebut disajikan sebagai berikut:

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Variabel	Koefisien Reabilitas	Angka Acuan	Keterangan	Status
Kualitas Pelayanan Public	0,905	0,6	Nilai Cronbah Alpa lebih besar dibandingkan dengan nilai 0,6	Reliabel

Dari hasil analisis dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* sebagaimana yang variabel kualitas pelayanan public diperoleh nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0,905 lebih besar dari pada nilai patokan yang telah ditentukan yaitu 0,6. Hasil tersebut menunjukkan pada instrument kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini dapat dipercaya dan dapat dipergunakan pada penelitian selanjutnya.

4.1.6. Statistik Deskriptif

Banyaknya responden yang dijadikan subjek penelitian sebanyak 60 responden. Jumlah responden ini telah sesuai dengan standar sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Dari keseluruhan kuisisioner yang dibagikan yang kembali sebanyak 60 kuisisioner sehingga kuesioner yang dapat digunakan sebanyak 60. Langkah selanjutnya setelah pengumpulan data yakni kemudian melakukan proses analisis data untuk dapat menjawab permasalahan dari penelitian ini.

Tabel 4. Interpretasi Skor

No	Presentase Skor	Kriteria
1	20 – 40	Sangat Rendah/Tidak Baik
2	40 – 60	Rendah/Kurang Baik
3	60 – 80	Cukup Tinggi/Cukup Baik
4	80 - 100	Tinggi/Baik

1. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Jawaban untuk mengetahui bagaimana persepsi responden untuk setiap variabel kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5 Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Pernyataan	F1	F2	F3	F4	F5	Actual	Ideal	%	Kriteria Pernyataan
Y1	3	12	11	14	32	238	300	79,33%	Cukup Baik
Y2	5	8	13	13	21	247	300	82,33%	Baik
Y3	3	4	7	2	41	227	300	75,67%	Cukup Baik
Y4	2	5	2	6	38	241	300	80,33%	Baik
Y5	4	7	5	1	46	233	300	77,66%	Cukup Baik
Total	17	36	38	37	178	1.186	1.500	78,63%	Cukup Baik

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik terdapat di kriteria yang cukup baik dengan memiliki skor 78,63%. Hal ini menunjukkan bahwa Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo memiliki capaian hasil kerja yang baik dimana pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan kualitas pelayanan public yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan. Dari hasil tiap indicator juga dapat dilihat bahwa pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan dengan adanya kecepatan dalam bekerja. Sementara itu indikator yang rendah yakni mengenai kenyamanan dalam bekerja yang hal ini perlu mendapat perhatian dari pimpinan untuk meningkatkan pelayanan yang nyaman bagi pegawai dan masyarakat.

4.1.7. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan agar dapat menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas sebagai berikut:

1. Penentuan Hipotesis

Ho : data variabel dependen berdistribusi normal

H1 : data variabel dependen tidak berdistribusi normal

2. Penentuan tingkat signifikansi

Tingkat kepercayaan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95% atau tingkat signifikansinya (α) sebesar 5 %.

3. Penentuan Statistik Uji

Penelitian ini menggunakan metode Non Probability Plot dan *Kolmogorov Smirnov*

4. Penentuan Kriteria Uji

Dengan menggunakan *non probability plot*, dikatakan normal jika mengikuti garis diagonal. Kemudian uji kolmogorov smirnov apabila nilai signifikansi dari pengujian lebih dari nilai α 0,05, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

5. Kesimpulan

Dalam pengujian regresi, syarat utama yang harus dipenuhi yakni data harus berdistribusi normal. Pengujian normalitas juga dapat diidentifikasi dengan metode normal probability plot.

Tabel 6. Hasil Pengujian Normalitas

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
Valid N	60	60	60	60
Missing	0	0	0	0
Std. Deviation	.739	.691	.680	.809
Variance	.545	.478	.462	.654
Per 25	4.00	3.00	3.00	3.00
cen 50	4.00	3.00	3.00	3.00
tile 75	4.00	3.75	3.75	3.75

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil pengujian normalitas data untuk semua variabel penelitian lebih besar dari nilai alpha 0,05 sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data Unstandardized residual mengikuti distribusi normal.

4.1.8. Analisis Data Statistik

Hasil analisis statistik yang menggunakan analisis jalur tersebut akan diketahui apakah varibel-varibel bebas (Independen) baik secara *simultan* maupun secara *parsial* memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap variabel terikat (dependen). Berdasarkan hasil pengolahan data atas 60 orang responden dengan menggunakan analisis jalur, maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,294X_1 + 0,666X_2 + 0,229\varepsilon$$

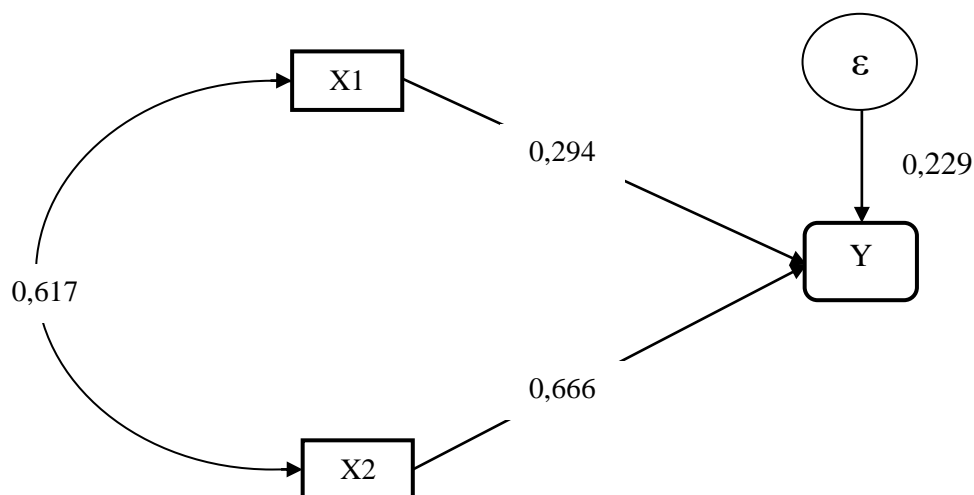
Dari persamaan diatas, menunjukkan bahwa koefisien variabel independen yakni Disiplin Preventif (X1) yang diukur terhadap Kualitas Pelayanan (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Besarnya pengaruh Disiplin Preventif secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,294 atau 29,4%

X2 = Disiplin Korektif, menandakan bahwa Disiplin Korektif (X2), yang diukur terhadap Kualitas Pelayanan (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan besarnya pengaruh Disiplin Korektif (X2) yang secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,666 atau 66,6%.

Sedangkan $\epsilon = 0,229$ menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 22,9%.

Memperhatikan hasil perhitungan analisis jalur yang terdapat pada lampiran, maka hasil analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,771 ini berarti sekitar 77,1% pengaruh yang ada terhadap Kualitas Pelayanan oleh sub. variabel Disiplin Preventif dan Disiplin Korektif Serta masih ada sekitar 22,9% ditentukan oleh variabel lain dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil olahan data yang menggunakan analisis jalur hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar di bawah ini: model struktural jalur sebagai berikut:



Gambar : Hasil Estimasi Struktur Analisis Jalur

Sebagai hasil analisis dari variabel independen tersebut diperoleh informasi bahwa variabel yang rendah berpengaruh yaitu Disiplin Preventif (X1) dengan nilai sebesar 0,294 terhadap Kualitas Pelayanan, dan variabel yang dominan yaitu Disiplin Korektif (X2) dengan besar pengaruh sebesar 0,666 terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil penelitian diatas dapat di ringkas seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7. Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh(X1), dan (X2) secara simultan dan parsial terhadap variabel (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh			Kontribusi Bersama (R ²)
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
X1	X ₁ Terhadap Y	0,294	-	29,4%	0,771 Atau 77, 1%
X2	X ₂ Terhadap Y	0,666	-	66,6%	
€	Pengaruh Variabel luar Terhadap Y			22,9	
X1, dan X2Terhadap Y				77,1%	
Total				100%	

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian lampiran

4.1.9. Pengujian Hipotesis

Adapun tahapan dalam pengujian hipotesis yaitu:

1. Penentuan Hipotesis

Ho: Tidak terdapat pengaruh dari disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

H1: Terdapat pengaruh dari disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo

2. Penentuan Tingkat Signifikansi

Tingkat kepercayaan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 95% atau dengan kata lain tingkat signifikansinya (alpha) sebesar 5%

3. Penentuan Statistik Uji

Dalam melakukan uji signifikansi, pengaruh dalam model regresi akan digunakan uji t. setelah diperoleh model persamaan regresi, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis.

4. Penentuan Kriteria Uji

Penentuan kriteria uji didasarkan pada perbandingan antara nilai t-hitung yang diperoleh dengan t-tabel. Jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel maka H_0 ditolak. Dan jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka H_0 diterima.

4.2. Pembahasan

Dari hasil analisis deskriptif maka diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik terdapat pada kriteria yang cukup baik dengan skor 78,63%. Hasil ini menunjukkan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo terdapat capaian hasil kerja yang baik dimana pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan kualitas pelayanan public yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan.

- Disiplin Preventif(X1) Dan Disiplin Korektif(X2) Secara *Simultan* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Temuan penelitian yang dapat dikemukakan adalah adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan secara simultan antara variabel Disiplin Preventif (X1) dan Disiplin Korektif (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,771 atau 77,1%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penerapan Disiplin yang baik pada Dinas terkait maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan **Alfred R. Lateiner** dikutip dalam bukunya (Lateiner, 2002) bahwa:

“Disiplin kerja merupakan suatu kekuatan yang selalu berkembang ditubuh para pekerja yang membuat mereka dapat mematuhi keputusan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan, disiplin kerja dapat diukur dengan tepat waktu, pemanfaatan sarana, tanggung jawab yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan kantor sehingga disiplin dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan”

Disiplin Preventif (X1) dan Disiplin Korektif (X2), Secara Simultan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

- Disiplin Preventif(X1) Dan Disiplin Korektif(X2) Secara *Parsial* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

1. Disiplin Preventif(X1) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kualitas Pelayanan responden menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Disiplin Preventif(X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,294 atau 29,4%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan Disiplin Preventif(X1) yang baik diterapkan oleh Dinas maka dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan(Y) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo, menjadi faktor terendah dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo dalam Disiplin Preventif dimana bahwa penerapan aturan tentang disiplin preventif

pegawai yang belum sepenuhnya di taati dengan baik, karena masih banyaknya pegawai yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, selain itu, masih ditemukan pekerjaan yang menumpuk, seharusnya dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak lama, tetapi dalam kenyataan memerlukan waktu yang lama, masih ada juga pegawai yang belum memiliki kesadaran pribadi dilihat dari pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang sama sekali tidak berhubungan dengan bidang tugasnya, itu berarti mereka melalaikan tanggung jawab serta melanggar peraturan disiplin kerja yang diterapkan oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo Serta terkadang masih ada pegawai kurang memiliki integritas kurang menunjukkan sikap dan tindakan yang terpuji dalam hal kurang bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh **Handoko 2001**, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 334) “Disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku.”

2 Disiplin Korektif(X2) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Kualitas Pelayanan responden menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara Disiplin Korektif (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,666 atau 66,6%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Disiplin Korektif(X2) pada Dinas terkait maka akan semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan (Y) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo menjadi faktor utama dalam penelitian ini.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara 2001, Dalam buku (sinambela, 2016, p. 336) Disiplin Korektif Yaitu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatuhkan suatu peraturan dan mengarahkan agar tetap mematuhi aturan yang berlaku. Dalam disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin akan diberikan sanksi dengan tujuan agar pegawai bisa memperbaiki diri dan mematuhi aturan yang ada.

Dari hasil tiap indicator juga dapat dilihat bahwa pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan dengan adanya kecepatan dalam bekerja. Sementara itu indikator yang rendah yakni mengenai kenyamanan dalam bekerja yang hal ini perlu mendapat perhatian dari pimpinan untuk meningkatkan pelayanan yang nyaman bagi pegawai dan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis pembahasan yang dilakukan, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Disiplin kerja yang terdiri dari Disiplin Preventif (X1) dan Disiplin Korektif (X2) sebesar 0,771 atau 77,1% secara Simultan berpengaruh positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.
2. Disiplin kerja yang terdiri dari Disiplin Preventif (X1) sebesar 0,294 atau 29,4%. dan Disiplin Korektif (X2) sebesar 0,666 atau 66,6% secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang di sarankan oleh peneliti yakni

1. Disarankan kepada pimpinan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo untuk lebih memperhatikan dan perlu ditingkatkan lagi untuk sub variabel Disiplin Preventif (X1), dimana penerapan aturan tentang disiplin preventif pegawai yang belum sepenuhnya di taati dengan baik, disarankan kepada pimpinan agar lebih menekankan kepada pegawai terkait masalah penyelesaian pekerjaan kiranya dapat memenuhi target atau waktu yang ditentukan sehingga pekerjaan lain yang diberikan tidak

terbengkalai, selain itu disarankan kepada pimpinan kiranya dapat memberikan arahan atau motivasi bagi pegawai yang belum memiliki kesadaran pribadi dilihat dari pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang sama sekali tidak berhubungan dengan bidang tugasnya, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik dan tidak melalaikan tanggung jawab serta tidak melanggar peraturan disiplin kerja yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo. Dengan adanya penerapan aturan tentang disiplin preventif pegawai yang baik maka akan meningkatkan hasil pencapaian kinerja dari setiap pegawai.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan meneliti variabel-variabel lain yang turut mempengaruhi kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2011). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Pt Pustaka Indonesia Press.
- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Dwimawanti. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariete Spss 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sudarmayanti. (2012). *Good Governance*. Jakarta: Mandar Maju.
- Riduwan. (2009). *Metode Dan Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta,Cv.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Tjiptono, F. (2012). *Srvice Manajemen*. Andy.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yokyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Lateiner, A. R. (2002). *Tehnik Memimpin Pegawai Dan Pekerja*. Djakarta: Djaja Sakti.
- Lupiyoadi, L. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salembat Empat.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Ratminto, & Atik, S. W. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2004). *Metode Dan Tehnik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Zaenal, M., (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.

I. ANGKET UNTUK PEGAWAI DAN MASYARAKAT

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA GORONTALO DALAM RANGKA MENGUKUR “PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT”

Asalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya Egi Meliana Evika Syasii Program Sarjana, Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo saat ini telah mengadakan penelitian dengan judul “pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)” Dalam rangka menyusun Proposal

Dengan ini mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pernyataan yang telah saya sediakan dibawah ini. Mohon diisi dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya tanpa di pengaruhi oleh siapapun. Jawaban ini bersifat rahasia, apapun jawaban Bapak/Ibu/Saudara tidak ada yang salah dan tidak akan berpengaruh terhadap penilaian kerja Bapak/Ibu/Saudara, karena hanya untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Mohon jangan sampai ada yang terlewatkan, karena hal itu merupakan hal yang sangat penting bagi tujuan penelitian. Atas kesediaan dan perhatian serta kerja sama yang baik, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti

EGI MELIANA EVIKA SYAFII

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐

Perempuan ☐

Cara Pengisian Kuesioner :

Bapak/ibu/saudara/i cukup memberikan tanda cheklist (\checkmark) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Setiap pernyataan mengharapkan hanya ada satu jawaban. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Bapak/Ibu.

Skor/Nilai jawaban adalah sebagai berikut :

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai/Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

1. DISIPLIN (X)

Preventif (X₁)

1. Setiap pegawai harus Mengikuti pedoman atau aturan kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

2. Setiap organisasi sebaiknya Mengarahkan pegawai bekerja berdisiplin.

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

3. Atasan harus Mengorientasikan pegawai secara benar pada pekerjaan agar menghasilkan pelayanan yang baik.

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

4. Setiap organisasi sebaiknya Memberikan umpan balik yang positif dan konstruksi tentang kinerja

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

Korektif (X₂)

1. seharusnya terdapat berbagai upaya dalam menggerakkan pegawai agar mematuhi aturan organisasi

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

2. Atasan memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

3. Pegawai yang melanggar peraturan, mendapatkan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang di langgarnya dan tidak dapat menolak itu semua

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

2. KUALITAS PELAYANAN

1. Bentuk Fisik (tangibles)

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Kota Gorontalo berpenampilan rapih, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

2. Keandalan (reliability)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo Memberikan pelayanan dengan akurat dan cepat terhadap masyarakat.

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

3. Daya Tanggap (responsive)

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

Kota Gorontalo selalu merespon dengan baik permintaan masyarakat.

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

4. Jaminan (assurance)

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

Kota Gorontalo memberikan keamanan dalam melayani masyarakat.

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

5. Empati (emphaty)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo memberikan Kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan

A	B	C	D	E
Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	sangat tidak setuju

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	3	4	3	3		4	4	4		4	4	4	4	4
2	5	5	4	3		4	4	5		4	4	4	4	4
3	3	4	3	3		4	3	3		2	2	1	2	3
4	2	2	2	2		2	2	2		2	2	3	3	3
5	4	4	5	4		4	5	5		4	5	5	5	5
6	2	3	4	4		4	3	5		3	4	4	2	2
7	3	3	3	3		3	3	3		5	4	5	5	5
8	3	3	5	5		4	5	5		5	5	5	5	5
9	5	4	3	3		3	4	5		3	4	4	2	2
10	5	5	4	5		4	5	5		5	5	5	5	5
11	5	5	4	5		5	5	5		4	4	5	4	4
12	5	5	5	5		5	5	5		4	4	5	5	5
13	2	3	2	2		3	2	3		2	3	5	4	2
14	3	4	4	5		4	4	4		2	4	4	4	4
15	3	4	5	4		4	4	4		4	5	2	5	5
16	4	4	4	5		5	5	5		4	4	5	5	5
17	4	5	4	3		3	3	4		2	3	5	5	5
18	3	3	4	4		3	3	3		2	4	4	5	3
19	4	4	3	4		4	4	5		4	3	5	5	4
20	5	4	3	2		2	4	5		5	5	5	4	5
21	4	3	3	4		4	3	4		4	3	4	4	4
22	4	3	3	3		3	3	3		3	4	5	5	4
23	2	2	3	2		2	2	2		2	3	3	3	3
24	2	2	2	3		3	4	4		4	4	4	4	4
25	3	3	2	2		2	2	3		2	3	5	5	5
26	4	4	3	4		4	3	2		4	2	4	3	3
27	3	3	4	3		4	3	5		5	3	4	5	5
28	4	3	4	5		3	4	5		4	3	4	5	5
29	4	3	4	5		3	4	5		5	4	4	5	4
30	4	3	3	3		3	3	3		5	2	5	5	4
31	4	3	3	3		4	3	4		5	4	4	3	5
32	4	3	3	3		4	3	3		5	5	4	4	5
33	4	3	3	3		4	3	3		5	4	4	4	5
34	4	3	3	3		4	3	3		5	5	4	4	5
35	4	3	3	3		4	3	4		5	4	4	4	5
36	4	3	3	3		4	3	5		5	4	4	4	5
37	4	3	3	3		4	3	4		5	4	4	4	5
38	4	3	3	3		4	3	4		5	4	4	4	4
39	4	3	3	3		4	3	5		5	5	4	4	4
40	4	3	3	3		4	3	4		5	5	4	4	4
41	4	3	3	3		4	3	4		5	5	4	3	4
42	4	3	3	3		4	4	4		5	5	4	3	4
43	4	3	3	3		4	4	5		5	5	4	3	4
44	4	3	3	3		4	5	3		4	5	4	3	4
45	4	3	3	3		4	5	4		4	5	4	4	4
46	4	3	3	3		4	5	4		4	5	5	4	4

47	4	3	3	3		4	3	4		4	5	5	4	4
48	4	3	3	3		4	4	3		3	5	5	4	3
49	4	3	3	3		4	4	4		3	5	5	4	4
50	4	3	3	3		4	5	4		3	5	5	4	4
51	4	3	3	3		4	4	4		3	5	4	3	5
52	4	3	3	3		4	3	4		3	5	4	3	5
53	4	3	3	3		4	4	4		3	5	4	4	5
54	4	3	3	3		4	4	4		3	5	4	4	4
55	4	3	3	3		4	4	4		3	4	4	4	4
56	4	3	3	3		4	4	5		3	5	4	4	4
57	4	3	3	3		4	4	4		3	5	4	4	4
58	4	3	3	3		4	4	4		3	4	4	4	4
59	4	3	3	3		4	4	4		4	4	4	4	4
60	4	3	3	3		4	4	4		4	4	4	4	4

Frequencies

Disiplin preventif (X1)

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	25	28,6	28,6	28,6
3	18	38,1	38,1	66,7
4	17	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	26,2	26,2	26,2
3	22	59,5	59,5	85,7
4	10	14,3	14,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	15	26,2	26,2	26,2
3	19	50,0	50,0	76,2
4	26	23,8	23,8	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	23	33,3	33,3	33,3
3	8	57,1	57,1	90,5
4	29	9,5	9,5	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Disiplin Korektif (X2)

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	21	23,8	23,8	23,8
4	15	35,7	35,7	59,5
5	24	40,5	40,5	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	15	28,6	28,6	28,6
4	15	23,8	23,8	52,4
5	30	47,6	47,6	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	19	2,4	2,4	2,4
3	15	31,0	31,0	33,3
4	13	21,4	21,4	54,8
5	13	45,2	45,2	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	19	16,7	16,7	16,7
4	15	40,5	40,5	57,1
5	26	42,9	42,9	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan (Y)**Y1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	11,9	11,9	11,9
4	19	45,2	45,2	57,1
5	18	42,9	42,9	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	11,9	11,9	11,9
4	14	33,3	33,3	45,2
5	23	54,8	54,8	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	7,1	7,1	7,1
4	22	52,4	52,4	59,5
5	17	40,5	40,5	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	19,0	19,0	19,0
4	17	40,5	40,5	59,5
5	17	40,5	40,5	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	28,6	28,6	28,6
4	17	40,5	40,5	69,0
5	13	31,0	31,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Correlations**Correlations**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,739**	,731**	,322*	,866**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,038	,000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,739**	1	,640**	,550**	,881**
X1.2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,731**	,640**	1	,484**	,873**
X1.3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,322*	,550**	,484**	1	,684**
X1.4	Sig. (2-tailed)	,038	,000	,001		,000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	,866**	,881**	,873**	,684**	1
X1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	60	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	4

Correlations

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,843**	,769**	,551**	,896**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,843**	1	,887**	,613**	,952**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	,769**	,887**	1	,568**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	,551**	,613**	,568**	1	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	,896**	,952**	,924**	,756**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	4

Correlations

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,430**	,449**	,584**	,675**	,221	,743**
	Sig. (2-tailed)		,005	,003	,000	,000	,159	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	,430**	1	,680**	,330*	,559**	,665**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,033	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	,449**	,680**	1	,425**	,443**	,277	,706**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,005	,003	,075	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	,584**	,330*	,425**	1	,616**	,227	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,033	,005		,000	,148	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	,675**	,559**	,443**	,616**	1	,513**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000		,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Y	Pearson Correlation	,221	,665**	,277	,227	,513**	1	,661**
	Sig. (2-tailed)	,159	,000	,075	,148	,001		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	6

Correlations

Correlations

		X1	X2
X1	Pearson Correlation	1	,617**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
X2	Pearson Correlation	,617**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

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

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878 ^a	,771	,759	1,580

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	327,262	2	163,631	65,580	,000 ^b
Residual	97,310	39	2,495		
Total	424,571	41			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,761	1,505		5,823	,000
X1	,412	,137	,294	3,013	,005
X2	,727	,106	,666	6,835	,000

a. Dependent Variable: Y

RUMUS T-HITUNG**SubVariabel Disiplin Preventif (X1)**

Sub. Variabel	r	N	r ²	1-r ²	r $\sqrt{n-2}$	t hitung	t table
X1	0,806	60	0.650	0.350	5.223	14.91	2,704
	0,881	60	0.776	0.224	5.710	25.51	2,704
	0,873	60	0.762	0.238	5.658	23.78	2,704
	0,684	60	0.468	0.532	4.433	8.33	2,704

Sub Variabel Disiplin Korektif (X2)

Sub. Variabel	r	N	r²	1-r²	r√n-2	t hitung	t tabel
X2	0,896	60	0.803	0.197	5.807	29.45	2,704
	0,952	60	0.906	0.094	6.170	65.85	2,704
	0,924	60	0.854	0.146	5.988	40.95	2,704
	0,756	60	0.572	0.428	4.899	11.43	2,704

Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel	Koefisien Reabilitas	Angka Acuan	Keterangan	Status
Kualitas Pelayanan Public	0,905	0,6	Nilai Cronbah Alpa lebih besar dibandingkan dengan nilai 0,6	Reliabel

1/7/2020

lemlit.ichsan/lemlit/cetak-surat-penelitian-mahasiswa/1918/



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2028/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

di,-

KOTA GORONTALO

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Egi Meliana Evika Syafii
NIM : S2116007
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo
Judul Penelitian : PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 08 Januari 2020

Ketua
Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104

+



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Bali Kel. Pulubala Telp. (0435) 821003 Email : kesbangpol_kotagorontalo@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN ADVIS
NOMOR : 070/KesbangPol/2020

Berdasarkan Surat Permohonan dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 2028/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/2020 Tanggal 08 Januari 2020 perihal Permohonan izin penelitian, setelah dilakukan pemeriksaan berkas yang diajukan sebagai dasar Penerbitan Advis serta mengacu pada ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku maka Advis teknis diberikan kepada :

Nama : Egi Meliana Evika Syafii
 Nim : S2116007
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Penelitian : "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik".

Demikian Surat Keterangan Advis ini dibuat dan berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Gorontalo, 11 Februari 2020
 a.n. KEPALA BADAN
 KEPALA BIDANG INTEGRASI BANGSA
 DAN WASBANG
 Ub. KASUBID WAWASAN KEBANGSAAN


JUSUF BAHTIAR ARBIE, S.STP, M.Si
PENATA TINGKAT I
NIP. 19850712 200312 1 002

Tembusan :

- 1 Walikota Gorontalo
- 2 Kepala DPMPTSP Kota Gorontalo



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0146/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : EGI MELIANA EVIKA SYAFII
NIM : S2116007
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 31%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 28 April 2020
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

Skripsi_S2116007_Egi meliana evika syafii_Pengaruh Disiplin Kerja
Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
Kota Gorontalo_2

ORIGINALITY REPORT

31%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

29%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	es.scribd.com Internet Source	4%
2	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	3%
3	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	3%
4	repo.darmajaya.ac.id Internet Source	3%
5	www.scribd.com Internet Source	3%
6	vdocuments.site Internet Source	2%
7	kim.ung.ac.id Internet Source	2%
8	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%

9	docplayer.info Internet Source	1 %
10	eprints.ung.ac.id Internet Source	1 %
11	dpmptsp.gorontalo.go.id Internet Source	1 %
12	pt.scribd.com Internet Source	1 %
13	mafiadoc.com Internet Source	1 %
14	elibrary.unisba.ac.id Internet Source	1 %
15	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1 %
16	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1 %
17	eprints.uns.ac.id Internet Source	1 %
18	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
19	id.scribd.com Internet Source	<1 %
20	repository.unika.ac.id	

Internet Source

<1 %

21

Submitted to Universitas Jenderal Soedirman

Student Paper

<1 %

22

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1 %

Riwayat Hidup

Nama : Egi Meliana Evika Syafii
Nim : S2116007
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan Tempat
Tanggal Lahir : Gorontalo 14, Mei 1998 Nama
Orang Tua
 - Ayah : Tumino Syafii
 - Ibu : Rosyani R. Dako
Saudara
Kakak : Dewi Andryani Syafii
Suami/Istri : -
Anak : -
Riwayat Pendidikan : -



No	Tahun	Jenjang	Tempat	Ket
1	20010	Sdn 60 Kota Timur Kota Gorontalo	Kota Gorontalo	Berijazah
2	2013	Smp Negeri 5 Gorontalo	Kota Gorontalo	Berijazah
3	2016	Sma Negeri 1 Gorontalo	Kota Gorontalo	Berijazah
4	2020	Fisip Unisan Gorontalo	Kota Gorontalo	Berijazah