

**PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA GORONTALO**

**Oleh  
DELA AFRIANI  
S2118102**

**SKRIPSI**

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Guna  
Memperoleh Gelar Sarjan Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ( PDAM ) KOTA GORONTALO

Oleh:

**DELLA AFRIANI**

**NIM: S2118102**

**SKRIPSI**

Telah disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal  
Gorontalo 27 Mei 2022

**Pembimbing I**



**Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP**  
**NIDN: 0924076701**

**Pembimbing II**



**Sandi Prahara, S.T.,M.Si**  
**NIDN:0929038602**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



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

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ( PDAM ) KOTA GORONTALO

Oleh :

**DELLA AFRIANI**

**S2118102**

**SKRIPSI**

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji  
Pada Tanggal 27 Mei 2022  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

**Komisi Penguji :**

1. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
2. Purwanto, S.IP.,M.Si
3. Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si
4. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
5. Sandi Prahara, S.T.,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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli murni tulisan saya yang merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik dan belum pernah dipublikasikan
3. Isi skripsi ini tidak terdapat gagasan maupun tulisan orang lain kecuali yang dicantumkan namanya.
4. Apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini , saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo

Demikian pernyataan ini saya buat.

Gorontalo, 2022  
Yang membuat pernyataan,



**DELA AFRIANI**  
**NIM : S2118102**

## **ABSTRACT**

### **DELLA AFRIANI. S21118102. THE EFFECT OF EMPLOYEE WORK DISCIPLINE ON THE SERVICE QUALITY AT THE REGIONAL WATER COMPANY OF GORONTALO CITY**

*This study aims to find to what extent the effect of Employee Work Discipline on Service Quality at the Regional Water Company of Gorontalo City. This study uses linear regression data analysis, with a total sample of 57 people. The results of the study indicate that the hypothesis testing the effect of Employee Work Discipline (X) on Service Quality (Y) at the Regional Water Company (PDAM) has a sig value of 0.000 while the  $\alpha$  value is 0.05. If the two values are compared, the value of sig (0.000) is still smaller than the  $\alpha$  value of (0.05). It implies that employee work discipline has a positive and significant effect on the service quality at the Regional Water Company. The effect value of the employee work discipline on the service quality at the Regional Water Company is 30.1%. The rest value is affected by other factors or variables unexamined in this study.*

*Keywords: employee work discipline, service quality*

## **ABSTRAK**

### **DELLA AFRIANI. S2118102. PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi linier, dengan jumlah sampel sebanyak 57 orang. Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara disiplin kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel disiplin kerja 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 disiplin kerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Besaran pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebesar 30,1%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subbhanahuwata'ala, karena dengan kuasa-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk melakukan penelitian setelah melalui ujian Skripsi nanti dengan pertimbangan usulan dan saran dari para pembimbing dan penguji.

Dalam penelitian ini banyak hal yang menjadi kendala dan penyusunan, baik dari sisi penentuan materi, revisi, maupun lainnya. Olehnya sangat di butuhkan beragam masukan yang konstruktif untuk penyempurnaan dari hasil penelitian ini.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan terimakasih kepada , Bapak Ichsan Gaffar, SE, M.Ak selaku ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, 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 Darmawaty Abdurazak, S.IP, M.AP selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Darmawaty Abdurazak, S.IP, M.AP selaku pembimbing I, Ibu Sandi Prahara., ST., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis, Bapak dan Ibu Dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga Allah memberikan balasan kebaikan yang setimpal kepada semua pihak

yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini dan tentu harapannya adalah mendapatkan masukan dari pihak lain.

Gorontalo, 2022  
Penulis

**DELLA AFRIANI**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PEGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar belakang.....	1
1.2.Rumusan masalah.....	4
1.3.Tujuan masalah .....	4
1.4.Manfaat penelitian.....	4
<b>BAB II TUJUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1.Disiplin kerja.....	6
2.1.1.Pengertian disiplin kerja .....	6
2.1.2.Jenis jenis disiplin kerja.....	9
2.1.3.Indikator kedisiplinan .....	13
2.2.Definisi pelayanan publik.....	13
2.2.1.Prinsip pelayanan publik .....	14
2.2.2.Tujuan pelayanan publik .....	16
2.2.3.Klasifikasi pelayanan publik .....	16
2.2.4.Asas-asas pelayanan publik.....	17
2.2.5.Dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik .....	18
2.2.Kerangka pikir.....	21

2.4.Hipotesis.....	21
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1.Objek penelitian .....	22
3.2.Metode penelitian.....	22
3.2.1.Desain penelitian .....	22
3.2.2.Operasi variabel.....	22
3.2.3.Populasi dan sample .....	24
3.3.Teknik pengumpulan data .....	25
3.4.Prosedur penelitian.....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1.Gambaran umum lokal .....	28
4.2.1.Deskripsi variabel disiplin kinerja pegawai.....	33
4.2.2.Deskripsi variabel kualitas pelayanan .....	37
4.2.3.Uji validitas dan reliabilitas .....	42
4.2.4.Analisis regresi sederhana .....	45
4.3.Pembahasan hasil penelitian.....	47
4.3.1.Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di perusahaan daerah air minum (PDAM).....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>49</b>
5.1.Kesimpulan.....	49
5.2.Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sarana dan prasaran yang diperuntukkan demi kepentingan public merupakan tanggung jawab pemerintah dalam hal penyediaan maupun penyelenggaraannya. Salah satunya sarana dan prasarana yang menjadi tanggung jawab pemerintah, dalam hal pemerintah daerah adalah penyediaan air bersih yang berkualitas kepada masyarakat. Penyediaan air bersih ini dikelola oleh pemerintah daerah, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang memiliki fungsi memberikan pelayanan yang maksimal dalam hal penyediaan air bersih kepada masyarakat disamping orientasi kepada pencapaian Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pelayanan maksimal dalam hal penyediaan air minum ini membutuhkan tenaga-tenaga yang professional melaksanakan tugasnya. Pelayanan yang maksimal adalah pelayanan berkualitas dalam memberikan layanan kepada pengguna yaitu dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, artinya terjadi kesesuaian antara keinginan pengguna dengan penyedia layanan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memiliki beberapa dimensi pelayanan, yaitu dilihat dari segi reliability adalah kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar pelayanan kepada pengguna layanan, dilihat dari segi responsiveness yaitu adanya kesadaran pegawai membantu pengguna layanan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, dilihat dari segi empathy

yaitu keinginan pegawai untuk membantu pengguna layanan memberikan perlindungan serta berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna layanan, selanjutnya dilihat dari segi assurance yaitu pengetahuan atau wawasan serta kepercayaan diri pegawai dan respon terhadap pengguna layanan, dilihat dari segi tangibles yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya serta peralatan atau perlengkapan penunjang pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat dapat ditentukan oleh pegawai yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standard operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, yaitu sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada pengguna layanan. Tidak sedikit pegawai kurang memahami tugas yang harus dilaksanakan dan kurang disiplin dalam bekerja, sehingga menyebabkan pelayanan kurang maksimal.

Disiplin kerja wajib dimiliki oleh pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diamanatkan kepadanya. Kurangnya disiplin kerja pegawai akan menghambat pekerjaan dan akan menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Disiplin pegawai adalah ketaatan pegawai terhadap peraturan yang berlaku, adanya kesadaran dalam melaksanakan tugas secara tertib. Indikator disiplin kerja ini yaitu, penuh tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dalam hal ini melaksanakan tugas tepat waktu, mengerjakan tugas sesuai prosedur yang berlaku dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi tempat bekerja. Selanjutnya indikator kegairahan bekerja, yaitu bersemangat dalam bekerja, siap membantu pekerjaan

rekan kerja dan siap bekerja diluar jam kerja apabila sangat dibutuhkan. Indikator selanjutnya adalah ketaatan terhadap peraturan, yaitu patuh pada jadwal masuk dan keluar kantor, izin apabila keluar kantor, berpakaian sesuai seragam dan atribut sesuai aturan yang telah ditetapkan selama jam kerja. Selanjutnya indikator penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, yaitu menggunakan sarana dan prasarana kantor hanya pada saat jam kantor, memelihara serta menjaga sarana dan prasarana kantor.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki fungsi melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Gorontalo disamping itu pencapaian keuntungan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Fungsi itu dapat dilaksanakan apabila dilaksanakan oleh pegawai yang memiliki disiplin kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat masih banyak pegawai yang belum disiplin dalam bekerja, yaitu ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu sesuai jadwal sehingga menyebabkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu lama, pegawai yang tidak cepat tanggap pada keluhan masyarakat apabila ada permasalahan yang berhubungan dengan fasilitas yang diberikan PDAM kepada masyarakat, sehingga menyebabkan terganggunya penggunaan air bersih yang sangat dibutuhkan masyarakat. Melihat kondisi sarana prasarana yang disediakan oleh PADM masih banyak yang menyebabkan tidak nyamannya pengguna air bersih di kota Gorontalo. Sebagai salah satu contoh adalah, kondisi air yang sering keruh,

pengeluhan masyarakat tentang hal ini kadang tidak cepat ditanggapi oleh petugas PDAM, ada pipa yang bocor sehingga menimbulkan genangan air tapi kadang petugas terlambat menangani sehingga mengganggu masyarakat sekitar air genangan yang disebabkan oleh pipa yang bocor. Keterlambatan petugas dalam penanganan keluhan masyarakat disebabkan kurang disiplinnya petugas terhadap dalam melaksanakan tugas.

Melihat fenomena fenomena diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang bertujuan membuktikan apakah disiplin kerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan , yaitu yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

“Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan.

2. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya penelitian yang relevan dengan penelitian ini.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Disiplin Kerja**

##### **2.1.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Prijodarminto (2004 : 23) “Disiplin adalah kondisi yang terbentuk melalui perilaku menaati peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, mematuhi aturan-aturan tidak dengan paksaan dan tidak menganggap sebagai beban.

Menurut Sinambela (2019:239) “:Disiplin adalah keinginan individu untuk melakukan pekerjaan berdasarkan peraturan-peraturan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku.” Menurut Moenir (2018:94) “Disiplin adalah sikap mematuhi aturan-aturan organisasi, mengikuti prosedur pekerjaan , kode etik organisasi.”

Berdasarkan defenisi-defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan disiplin kerja adalah sikap dan perilaku baik individu maupun kelompok dalam mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi.

Meenurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2010 : 86) disiplin yaitu perilaku individu dengan sukarela mematuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan organisasi.

Menurut Terry dalam Sutrisno (2010:87) disiplin adalah dorongan dalam diri pegawai untuk mematuhi aturan-aturan demi kelancaran pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Latainer dalam Sutrisno (2010:87) mengartikan disiplin sebagai suatu kekuatan yang berkembang didalam tubuh pegawai dan menyebabkan pegawai dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai – nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Dalam arti sempit, biasanya dihubungkan dengan hukuman. Padahal sebenarnya menghukum seorang pegawai hanya merupakan sebagian dari persoalan disiplin. Hal demikian jarang terjadi dan hanya dilakukan bilamana usaha – usaha pendekatan secara konstruktif mengalami kegagalan.

Bagi Beach dalam Sutrisno (2010:87) disiplin mempunyai dua pengertian. Arti yang pertama, melibatkan belajar atau mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman. Arti kedua lebih sempit lagi, yaitu disiplin hanya bertalian dengan tindakan hukuman terhadap pelaku kesalahan.

Pengertian disiplin menurut Sinungan (2008:145) adalah sebagai sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan – peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etik, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Disiplin dapat pula diartikan sebagai pengendalian diri agar tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan falsafah dan moral Pancasila.

Selanjutnya dikatakan oleh Sinungan (2008:145), bahwa dari pengertian diatas, kita dapat menyimpulkan bahwa disiplin mengacu pada pola tingkah laku dengan ciri – ciri sebagai berikut :

1. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etik dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat.
2. Adanya perilaku yang dikendalikan.
3. Adanya ketaatan (*obedience*).

Selanjutnya Moenir (2008:94) mengatakan bahwa disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban efisiensi. Ketaatan terhadap semua aturan tertulis sudah cukup jelas, karena semua aturan tertulis pada dasarnya adalah terbuka agar diketahui oleh semua orang yang berkepentingan. Lain halnya dengan aturan yang tidak tertulis misalnya kebiasaan, adat-istiadat dan yang lebih luas lagi norma. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang tidak tertulis diperlukan waktu, dan bentuk ketaatan itu ialah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya (masyarakat organisasi atau masyarakat umum).

Menurut Fathoni (2006:172) kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat tercapainya. Kedisiplinan dapat pula diartikan bilamana karyawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan, dan norma – norma sosial yang berlaku.

Prijodarminta dalam Nawawi (2008:331) mengatakan bahwa disiplin ialah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai – nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, dan ketertiban.

Kedisiplinan dapat diartikan sebagai suatu sikap tingkah laku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Dimana semua orang harus taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya dan menghindari suatu perbuatan yang dilarang secara sadar dan tanggung jawab. Disiplin juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan tertib, dimana orang – orang yang bergabung dalam organisasi harus tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan. Dalam arti bahwa rasa tunduk itu harus didasarkan atas keadaan dan tanggung jawab serta keinginan untuk mau melaksanakan ketentuan – ketentuan tersebut (Hasibuan, 2008:193).

### **2.1.2 Jenis-Jenis Disiplin Kerja**

Menurut Mangkunegara (2017:129) disiplin kerja terdiri dari :

#### **a. Disiplin preventif**

Disiplin preventif yaitu usaha yang dilakukan dalam menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Sasaran yaitu untuk membuat pegawai berperilaku disiplin. Disiplin preventif, pegawai bisa menjaga pegawai untuk mematuhi aturan-aturan organisasi.

#### **b. Disiplin korektif**

Disiplin korektif usaha yang dilakukan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan demi selalu menaati peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin harus diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai yang melakukan pelanggaran, memelihara peraturan

yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pegawai yang melakukan pelanggaran.

Mengenai disiplin, menurut Moenir (2008:95) ada 2 jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi. Disiplin tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu usaha pendisiplinan tidak dapat dilakukan separoh – separoh melainkan harus serentak keduanya.

#### 1. Disiplin waktu

Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Mengenai disiplin terhadap jam kerja melalui sistem daftar absensi yang baik atau sistem apel, dapat dipantau secara tepat dan cepat. Gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada atau tindakan disiplin memang dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal jam kerja. Artinya masyarakat awam menyangka kalau jam kerja dipatuhi logikanya ada disiplin kerja. Akan tetapi dalam berbagai observasi kelihatan bahwa disiplin dalam waktu kerja saja tidak merupakan jaminan adanya disiplin dalam kerja atau perbuatan. Dapat saja seseorang hadir tepat pada waktunya, tetapi ia tidak segera melakukan perbuatan sesuai dengan ketentuan organisasi, melainkan berbincang – bincang dengan sesama teman sekerja, membuka surat

kabar yang bukan tugasnya, berbicara melalui telepon yang bukan kepentingan pekerjaan dan sejenisnya yang akibatnya merugikan pada organisasi dan masyarakat. Memang untuk mendisiplinkan dalam kerja atau perbuatan. Dari pengawasanpun, pendisiplinan jam kerja lebih mudah diketahui atau diawasi, sedang dalam pekerjaan tidak demikian. Banyak cara atau usaha mendisiplinkan pegawai/pekerja yang dapat ditempuh misalnya mengadakan absensi 2-3 kali sehari, apel pagi dan apel siang dan cara – cara lain yang seringkali disertai sanksi – sanksi administratif atau finansial. Namun usaha ini sesungguhnya baru setengah jalan, sedang yang setengah lagi ialah usaha pendisiplinan kerja.

## 2. Disiplin kerja

Isi pekerjaan pada dasarnya terdiri dari : metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Keempatnya ini bentuknya adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat. Keharusan mengikuti aturan kerja ini dicakup dalam satu istilah disiplin kerja. Memang dengan kemajuan peralatan kerja yang serba otomatis, banyak perbuatan – perbuatan yang merupakan rangkaian pekerjaan dapat dilimpahkan kepada peralatan tersebut. Namun peranan tenaga kerja tetap menduduki peranan yang menentukan, karena pelayanan serta perawatan terhadap alat – alat canggih tersebut masih tetap dilakukan oleh tenaga manusia. Memang benar bahwa dengan adanya peralatan yang serba otomatis pekerjaan yang bersifat ketrampilan dapat dialihkan dari tenaga kerja manusia kepada peralatan itu, sehingga beberapa faktor penghambat dalam pelayanan dapat dikurangi bahkan dapat dihilangkan.

Dengan sendirinya dalam hal disiplin kerja pada beberapa jenis pekerjaan yang telah dialihkan kepada alat, dapat terjamin. Dengan ketentuan bahwa peralatan tersebut tetap berfungsi sebagaimana mestinya. Apabila alat – alat tersebut mengalami kerusakan, kembali masalah disiplin kerja bagi pegawai, baik yang berhubungan dengan peralatan itu atau yang harus bertindak langsung dalam pekerjaan menjadi sorotan utama. Kesimpulannya betapapun tersedianya peralatan canggih yang serba otomatis, disiplin kerja dari pegawai tetap menjadi andalan utama.

Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan dapat diawasi, disamping hal itu seharusnya sudah menjadi perilaku yang baku setiap pekerja dalam suatu organisasi. Pantauan dan pengawasan sangat penting sebab ada kecenderungan umum manusia untuk “menyimpang”, baik penyimpangan itu hanya sekedar mencari “kemudahan” saja ataupun untuk mencari “keuntungan” pribadi. Kedua bentuk penyimpangan itu sama – sama merugikan terhadap organisasi langsung atau tidak langsung. Dalam usaha mendisiplinkan kerja ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan :

- a. Pembagian tugas dan pekerjaan telah dibuat lengkap dan dapat diketahui dengan sadar oleh para pekerja;
- b. Adanya petunjuk kerja yang singkat, sederhana tetapi lengkap;
- c. Kesadaran setiap pekerja terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya;
- d. Perlakukan adil terhadap setiap penyimpangan oleh manajemen;



- e. Adanya keinsafan pada pekerja bahwa akibat kecerobohan atau kelalaian dapat merugikan organisasi dan dirinya serta ada kemungkinan membahayakan orang lain.

Dalam kaitannya dengan tugas pelayanan yang masih banyak, dilakukan dengan peralatan apa adanya, disiplin kerja para petugas merupakan hal sangat didambakan oleh semua pihak, baik oleh pihak yang wajib melayani maupun pihak yang berhak menerima pelayanan.

### **2.1.3 Indikator Kedisiplinan**

Moenir (2018:95) membagi disiplin menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Ketepatan waktu ; Pegawai memiliki ketaatan waktu dalam bekerja sesuai peraturan yang telah ditetapkan organisasi.
2. Tanggung jawab ;Pegawai mampu menyelesaikan tugas dan memiliki tanggungjawab terhadap hasil pekerjaannya.
3. Ketaatan terhadap aturan ; mengikuti aturan yang telah ditetapkan, baik soal seragam kantor, atribut dan identitas, patuh pada jam masuk dan pulang kerja sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

## **2.2 Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Harbani Pasolong (2013 : 4), “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memnuhi kebutuhan. “

Menurut Wasistiono dalamHardiyansyah (2018:15) “Pelayanan Publik adalah jasa yang diberikan oleh pemerintah ataupun swasta sebagai pihak yang

mewakili pemerintah untuk masyarakat, baik yang menimbulkan biaya maupun tidak demi pemenuhan kebutuhan atau kepentingan masyarakat.”

Dari definisi-defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kepentingan masyarakat public.

### **2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum yaitu sebagai berikut :

#### **1. Kesederhanaan**

Proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### **2. Kejelasan**

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.

#### **3. Kepastian waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### **4. Akurasi**

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan pelaksana pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan Pelayanan Publik dalam penelitian ini yaitu adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah terhadap prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Karena dalam melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua instansi pemerintah.

### **2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi 2005 dalam buku (Hardiyansyah, 2018:26) menjelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi :

- a. Kesehatan

- b. Pendidikan dasar
- c. Bahan kebutuhan pokok

## 2. Pelayanan Umum

Disamping pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu :

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

### **2.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

#### a. Transparansi

Adanya keterbukaan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan tersedia secara memadai serta gampang dipahami.

#### b. Akuntabilitas

Bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.2.5 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml et al. 1990 (dalam Hardiansyah 2018:63) ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible (berwujud)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (respon/ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Tangible (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- a. Reliability (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Responsiviness (respon/ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas



d. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahhjaan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Empathy (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

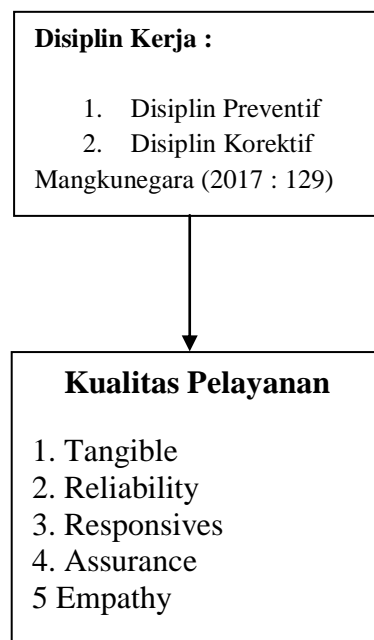
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pada dasarnya teori dari Zeithaml walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

## **2.2 Kerangka Pikir**

Pelayanan public yang maksimal dapat diwujudkan dengan memberikan layanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini dapat dilaksanakan apabila petugas atau pegawai yang memberikan layanan benar-benar melaksanakan tugasnya dengan baik. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik adalah dengan berlaku disiplin terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab sebagai pegawai sesuai

ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sebab dengan disiplin kerja yang baik akan meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dilakukan pada saat melaksanakan tugas dan kewajiban dalam pekerjaan. Oleh sebab itu penulis ingin membuktikan apakah memang ada pengaruh antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo. Berikut penulis gambarkan dalam kerangka berpikir berikut ini :



## 2.4 Hipotesis

1. H1 : Ada pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo
2. H0 : Tidak ada pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang maka yang menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan \di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo.

#### **3.2. Metode Penelitian**

##### **3.2.1. Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017:54) “menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

##### **3.2.2 Operasional Variabel**

Operasional variable ini tujuannya untuk menentukan indicator-indikator yang akan digunakan dalam penelitian :

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
Disiplin Kerja Pegawai (X)	Disiplin Preventif	1. Pegawai mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan 2. Pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik 3. Pegawai berusaha tidak melanggar peraturan-peraturan yang berlaku
		1. Pegawai yang melanggar

### Disiplin Korektif

- disiplin diberikan sanksi
2. Pegawai yang diberikan sanksi bersedia memperbaiki kesalahan yang telah dilanggar

Sumber Variabel X : Mangkunegara (2017 : 129)

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Tangible	1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
		2. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
	Reliability	1. Cermat dalam melakukan pelayanan, sesuai standar operasional prosedur
		2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Responsivess	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
		2. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</li> <li>2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</li> <li>3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</li> </ol>
Empathy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),</li> <li>2. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon</li> </ol>

Sumber : Zeithhaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63)

### 3.2.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiono (2017 : 54) “populasi merupakan keseluruhan yang menjadi objek dan subjek yang dijadikan bahan penelitian yang digunakan peneliti untuk membuat kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, dan dapat ditarik kesimpulan penelitian”.

Populasi didalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo yaitu sejumlah 121 orang pegawai tetap dan akan ditambah dengan 10 orang pelanggan PDAM Kota Gorontalo, jadi total populasi adalah 131 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:116). Mengingat Populasinya lebih dari 100 Orang maka penarikan sampel dalam penelitian ini perlu dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane yaitu :

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

Dimana :

- N : Ukuran Populasi
- n : Ukuran Sampel Minimum
- d : Ukuran presisi yang ditetapkan (10%)
- 1 : Angka konstan

Tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu yang akan menentukan dengan sengaja sampel yang dianggap representatif dengan mengambil sebagian dari populasi. Total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 56,7 maka di genapkan menjadi 57 orang yang terdiri dari pegawai tetap ditambah dengan pelanggan PDAM Kota Gorontalo.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan berkaitan dengan objek yang diteliti.

2. Kuesioner/angket adalah metode penelitian data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden yang telah dipilih untuk menjawab pertanyaan.

### **3.4 Prosedur Penelitian**

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

Menurut Arikunto (2013 : 219), “validitas merupakan pengukuran valid tidaknya instrument yang digunakan apakah bias digunakan untuk mengukur apa yang akan diuji. Uji validitas ini akan dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21.

#### **2. Uji Reliabilitas**

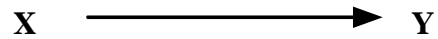
Uji reliabilitas tujuannya melihathasil pengukuran relatif konsisten, walaupun dilakukan pengujian dua kali hasilnya akan tetap sama.Uji perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 21.

#### **3. Rancangan Uji Hipotesis**

Uji hipotesis bertujuan untuk memastikan apakah terdapat pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)kota gorontalo, maka pengujian ini dilakukan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat digambar berikut:



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



Keterangan:

X = Disiplin Kerja Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan

#### 4. Pengujian Hipotesis

Selanjutnya dalam melakukan mengujian pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduan, 2013 : 145) dengan menggunakan bantuan SPSS.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi**

Dalam rangka memenuhi kebutuhab air bersih bagi masyarakat di daerah, maka dibangun perusahaan air minum melalui proyek air bersih, yaitu proyek yang dibangun Departemen Pekerjaan Umum yang dibiayai APBN maupun dengan bantuan luar negeri yang dalam pengelolaannya dilaksanakan oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) yang ditetapkan oleh Menteri Pekerjaan Umum.

BPAM yang dibentuk tersebut bersifat sementara yaitu jangka waktu sejak berfungsi sampai mampu mencukupi untuk biaya operasi dan pemeliharaan. Apabila telah mencapai kemampuan memenuhi biaya operasi dan pemeliharaan, pengelolaan selanjutnyadiseraahkan ke pemerintah tingkat II setempat sebagai badan-badan lain yang akan dibentuk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan surat keputusan nomor 123/KPTS/CK/1981 tanggal 14 Desember 1981, Direktur Jendral Cipta Karya ,membentuk untuk sementara Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) Kotamadya Gorontalo yang berada dibawah pengawasan Proyek Air Bersih Sulawesi Utara.

Sebagai tindak lanjut dari penyerahan tersebut maka dibentuklah Perusahaan Daerah Tingkat II Gorontalo yang dikukuhkan dengan peraturan

daerah nomor 15 tahun 1992 tanggal 28 Februari 1992 tentang pendirian perusahaan daerah air minum (PDAM) kotamadya daerah tingkat II gorontalo.

Organisasi PDAM Kota Gorontalo dimulai sejak berfungsinya suatu sistem penyediaan air bersih yang dilaksanakan oleh Proyek Penyediaan Sarana Air Bersih Sulawesi Utara (PPSAB) pada tahun 1981 yang ditandai dengan terbentuknya Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kotamadya Dati II Gorontalo berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Nomor : 125/KPTS/CK/1981, yang pada saat itu masih mengoperasikan sumur dalam (deep well) di pasar sentral dengan kapasitas 20 ltr/dt, setelah instalasi pengolahan air (IPA) kapasitas 218 ltr/dt selesai dibangun dan diresmikan penggunaannya pada tahun 1986, kemudian dioperasikan oleh BPAM secara sempurna sampai adanya kesediaan dari pemerintah daerah untuk menerima pengelolaannya, maka mulai pada saat itu BPAM beralih status menjadi PDAM seiring dengan terbitnya SK Menteri PU Nomor : 705/KPTS/1991 tanggal 20 Desember 1991 Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum tentang penyerahan Prasarana dan Sarana Air Bersih Kotamadya Gorontalo kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Utara yang ditegaskan dan diperkuat dengan Berita Acara Serah Terima (BAST) yang dibuat pada tanggal 23 Desember 1991 Nomor : 01/BA/CK/1991690/08/450

Selanjutnya, penyerahan tersebut diteruskan dari Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Utara kepada Walikotamadya Kepada Daerah Tingkat II

Gorontalo dengan Berita Acara yang dibuat juga pada tanggal 23 Desember 1991

Nomor: 690/08/344541.1/EKON.B/450

PDAM Kota Gorontalo terletak di Jl. Achmad Nadjamudin Kel. Dulalowo  
Timur Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo – Provinsi Gorontalo

Visi :

“PDAM KOTA GORONTALO BERSAMA MASYARAKAT/PELANGGAN  
MENUJU PELAYANAN PRIMA”

Misi :

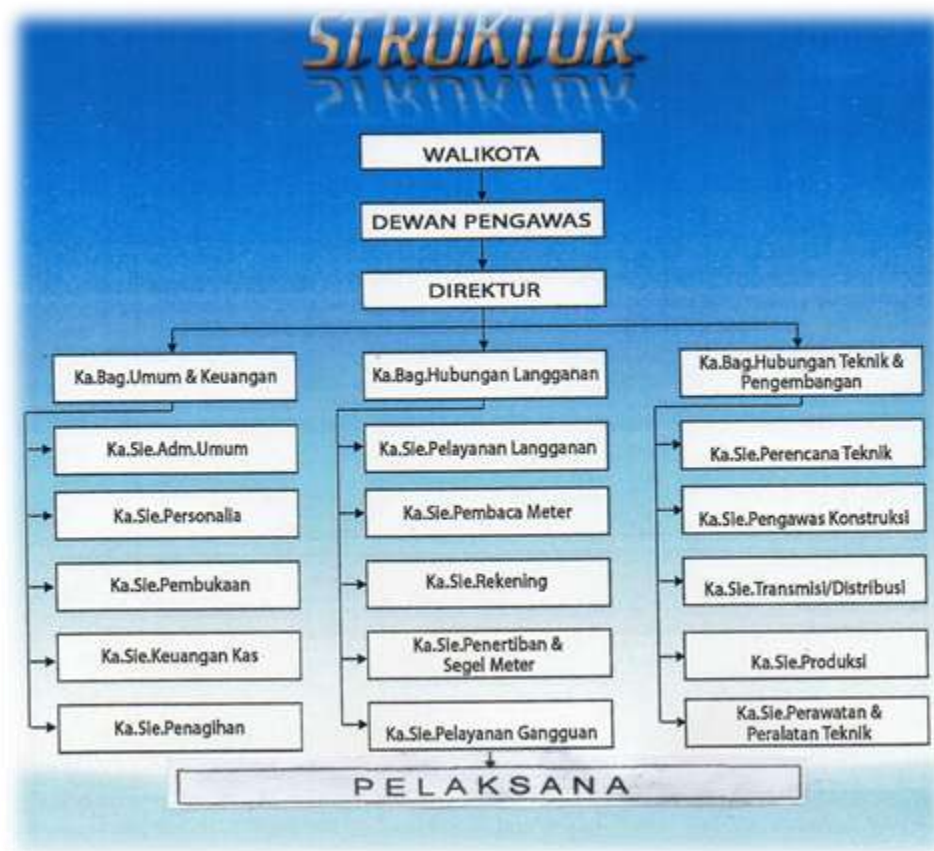
Memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

Memproduksi dan mendistribusikan air minum yang berkualitas tinggi

Mengoptimalkan profesionalisme sumber daya manusia

Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengelolaan yang efisien dan efektif

Menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan aslidaerah (PAD), tanpa  
membebani masyarakat



Sumber air baku adalah air sungai Bone dan air sungai Bolango. Sistem penyediaan air minum yang dikelola oleh PDAM Kota Gorontalo adalah satu sistem yaitu sistem kota, yang dibangun berdasarkan feasibility studi dengan master plan penyediaan air minum untuk Kota Gorontalo yang dibuat oleh PT.Encona Engineering Inc, pada tahun 1975. Pengadaan peralatan dan perpipaan dilaksanakan oleh DEGREMONT S.A dari Negera Perancis. Pembangunan gedung serta pemasangan peralatan (mesin, pompa dan listrik) mulai dilaksanakan pada tahun 1979 – 1980 melalui Proyek Penyediaan Air Bersih Sulawesi Utara dan mulai di uji coba pada tahun 1982. Pengoperasian Instalasi Pengolahan Air Minum diresmikan pada tanggal 17 April 1986 oleh Menteri Pekerjaan Umum

Prof.Dr.Ir.Suyono Sostrodarsono. Sistem kota ini melayani daerah pelayanan yang mencakup seluruh Kota Gorontalo yang terdiri dari 9 Kecamatan dan 2 Kecamatan berada di wilayah Kabupaten Bone Bolango. Sistem penyediaan air bersih ini berupa Instalasi Pengolahan Lengkap (IPA) dari bahan beton “The Gremount” dengan kapasitas terpasang 218 ltr/dtk.

Sistem Pengaliran :

POMPANISASI:

IPA KABILA : 218 Ltr/dtk

IPA BULOTADAA : 70 Ltr/dtk

IPA PILOLODAA : 10 Ltr/dtk

IPA DUNGINGI : 20 Ltr/dtk

IPA BOTU : 20 Ltr/dtk

POMPA BOSTER PALMA: 5 Ltr/dtk

POMPA BOSTER SIENDENG: 5 Ltr/dtk

POMPA BOSTER LOTU : 4 Ltr/dtk

POMPA BOSTER PELABUHAN: 1.5 Ltr/dtk

POMPA BOSTER POHE : 8 Ltr/dtk

POMPA BOSTER TANJUNG KRAMAT: 5 Ltr/dtk

Intake :

Intake berupa saluran dengan konstruksi beton sepanjang  $\pm 20$  meter dengan 2 buah mulut intake, pada saluran intake terdapat 1 unit rumah pompa air baku dengan jumlah pompa sebanyak 4 unit. Pompa-pompa ini akan mendorong air dari saluran intake menuju bangunan pengolahan air bersih, masing-masing pompa berkapasitas 120 ltr/dtk dengandayadorong (head) 15 meter.

Kapasitas penyadapan pompa rata-rata 240 ltr/dtk dengan operasi  $\pm 24$  jam/hari, yang dilakukan oleh 2 unit pompa dan 2 unit pompa lainnya sebagai cadangan(IPA Kabila)

Area Pelayanan :

Wilayah pelayanan PDAM meliputi wilayah administrasi pemerintahan Kota Gorontalo dan sebagian wilayah Kabupaten Bone Bolango (Kecamatan Kabila dan Suwawa), luas Kota Gorontalo mencapai 64,79 Km<sup>2</sup> hampir sebagian besar sudah dijangkau oleh jaringan perpipaan PDAM terutama pada daerah/wilayah permukiman diperkirakan  $\pm 80$  %.

#### **4.2.1 Deskripsi Variabel Disiplin Kinerja Pegawai**

Variabel disiplin kinerja pegawai akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Kuisisioner penelitian untuk variabel disiplin kinerja pegawai disusun peneliti dalam 5 item pernyataan yang

akan dijawab oleh responden. Persentase hasil dari jawaban kuisioner seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.1** Distribusi pendapat responden tentang pegawai mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	10	18
5	Selalu	47	82
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 82% yang menyatakan bahwa pegawai selalu mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering menerapkan pernyataan tersebut juga sebesar 18%.



**Tabel 4.2** Distribusi pendapat responden tentang pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	10	18
5	Selalu	47	82
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 82% yang menyatakan bahwa pegawai selalu melaksanakan tugasnya dengan baik. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering dengan pernyataan tersebut juga sebesar 18%.

**Tabel 4.3** Distribusi pendapat responden tentang pegawai berusaha tidak melanggar peraturan-peraturan yang berlaku

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	12	21
5	Selalu	45	79

Total	57	100
-------	----	-----

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai berusaha tidak melanggar peraturan-peraturan yang berlaku dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak sebesar 79% yang menyatakan pegawai selalu berusaha tidak melanggar peraturan-peraturan yang berlaku. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering dengan pernyataan tersebut juga sebesar 21%.

**Tabel 4.4** Distribusi pendapat responden tentang sanksi diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	2
3	Kadang-Kadang	5	9
4	Sering	14	25
5	Selalu	37	65
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang sanksi diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 65% yang menyatakan sanksi selalu diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran. Kemudian, untuk responden yang

menjawab sanksi sering diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran sebesar 25%, responden yang menjawab sanksi kadang-kadang diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran sebesar 9%, dan responden yang menjawab sanksi jarang diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran sebesar 2%.

**Tabel 4.5** Distribusi pendapat responden tentang pegawai bersedia memperbaiki kesalahan setelah diberikan sanksi

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	2
3	Kadang-Kadang	5	9
4	Sering	19	33
5	Selalu	32	56
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai bersedia memperbaiki kesalahan setelah diberikan sanksi dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 56% yang menyatakan pegawai selalu bersedia memperbaiki kesalahan setelah diberikan sanksi. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering dengan pernyataan tersebut juga sebesar 33%, responden yang menjawab kadang-kadang dan jarang berturut-turut sebesar 9% dan 2%.

#### 4.2.2 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 4.6** Distribusi pendapat responden tentang pegawai berpenampilan menarik dengan dilengkapi fasilitas yang memadai saat memberikan pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	2
3	Kadang-Kadang	5	9
4	Sering	18	32
5	Selalu	33	58
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai berpenampilan menarik dengan dilengkapi fasilitas yang memadai saat memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 58% yang menyatakan pegawai selalu berpenampilan menarik dengan dilengkapi fasilitas yang memadai saat memberikan pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering berpenampilan menarik dengan dilengkapi fasilitas yang memadai saat memberikan pelayanan sebesar 32%.

**Tabel 4.7** Distribusi pendapat responden tentang pegawai cermat dalam memberikan pelayanan sesuai SOP dengan kemampuan yang maksimal dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	19	33
5	Selalu	38	67
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai cermat dalam memberikan pelayanan sesuai SOP dengan kemampuan yang maksimal dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 67% yang menyatakan pegawai selalu cermat dalam memberikan pelayanan sesuai SOP dengan kemampuan yang maksimal dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering cermat dalam memberikan pelayanan sesuai SOP dengan kemampuan yang maksimal dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sebesar 33%.

**Tabel 4.8** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan respon dengan baik kepada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan cekatan dalam merespon semua keluhan pelanggan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	17	30
5	Selalu	40	70
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan respon dengan baik kepada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan cekatan dalam merespon semua keluhan pelanggan dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 70% yang menyatakan pegawai selalu memberikan respon dengan baik kepada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan cekatan dalam merespon semua keluhan pelanggan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering memberikan respon dengan baik kepada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan cekatan dalam merespon semua keluhan pelanggan sebesar 30%.

**Tabel 4.9** Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan jaminan biaya dan legalitas dalam pelayanan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	17	30
5	Selalu	40	70
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan jaminan biaya dan legalitas dalam pelayanan dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 70% yang menyatakan pegawai selalu memberikan jaminan biaya dan legalitas dalam pelayanan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering memberikan jaminan biaya dan legalitas dalam pelayanan sebesar 30%.

**Tabel 4.10** Distribusi pendapat responden tentang pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan dengan melayani pelanggan dengan sikap ramah dan tidak diskriminatif

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0

4	Sering	17	30
5	Selalu	40	70
Total		57	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan dengan melayani pelanggan dengan sikap ramah dan tidak diskriminatif dapat dilihat bahwa dari 57 pegawai yang menjadi responden penelitian paling banyak 70% yang menyatakan pegawai selalu mendahulukan kepentingan pelanggan dengan melayani pelanggan dengan sikap ramah dan tidak diskriminatif. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering mendahulukan kepentingan pelanggan dengan melayani pelanggan dengan sikap ramah dan tidak diskriminatif sebesar 30%.

#### 4.2.3 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 ( $n$ ) = 57, maka  $df$  yang digunakan =  $57-2= 55$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka didapatkan nilai  $r$  tabel = 0,2609. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel disiplin kerja (X).



**Tabel 4.11** Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X)

<b>Item</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.603</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 2	<b>0.557</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 3	<b>0.775</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 4	<b>0.785</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 5	<b>0.910</b>	<b>0.2609</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 4.12** Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

<b>Item</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.810</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 2	<b>0.898</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 3	<b>0.951</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 4	<b>0.901</b>	<b>0.2609</b>	Valid
Item 5	<b>0.951</b>	<b>0.2609</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 disiplin kerja (X).

**Tabel 4.13** Uji Reliabilitas Variabel X

Cronbach's	Jumlah
Alpha	Item
.773	5

Dari hasil output didapatkan nilai  $\alpha 0.773 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk disiplin kerja (X) adalah reliabel. Selanjutnya, adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan (Y).

**Tabel 4.14** Uji Reliabilitas Variabel Y

Cronbach's	Jumlah
Alpha	Item
.923	5

Dari hasil output didapatkan nilai  $\alpha$  0.923 > 0.7 maka, dapat dikatakan untuk konstruk kualitas pelayanan (Y) adalah reliabel.

#### 4.2.4 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk pengujian hipotesis dan untuk melihat adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan SPSS, dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.15** Hasil Analisis Regresi Sederhana

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.284	1	90.284	23.674	.000 <sup>a</sup>
	Residual	209.751	55	3.814		
	Total	300.035	56			

a. Predictors: (Constant), X\_Disiplin Kerja

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 Ho, dilihat dari hasil olahan data di atas didapatkan nilai sig (0,000) <  $\alpha$ (0,05). Maka, kesimpulannya adalah terdapat pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

**Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.427	3.053		2.760	.008
X_DisiplinKerja	.632	.130	.549	4.866	.000

a. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayanan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas, dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 8.427 + 0.632X + e$$

Selanjutnya, untuk melihat besarnya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 <sup>a</sup>	.301	.288	1.95286

a. Predictors: (Constant), X\_DisiplinKerja

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai R atau korelasi sebesar 0,301. Kemudian nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,301 yang mana berarti pengaruhnya memiliki nilai positif 30,1%. Ini berarti pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebesar 30,1%.

Sedangkan sisanya 69,9% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.3.1 Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

Hasil yang didapatkan pada pengujian secara simultan dan parsial yakni disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) karena nilai  $\text{Sig} < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan didapatkan nilai  $R^2 = 0,301$  yang berarti bahwa pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebesar 30,1%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 30,1\% = 69,9\%$ ) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Disiplin kerja pegawai signifikan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hal ini sejalan dengan disiplin kerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dapat dikategorikan sudah cukup baik kinerjanya dalam memberikan pelayanan dengan pengaruh sebesar 30,1% terhadap kualitas pelayanan. Disiplin kerja wajib dimiliki oleh pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diamanatkan kepadanya. Kurangnya disiplin kerja pegawai akan menghambat pekerjaan dan akan menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Disiplin pegawai adalah ketaatan pegawai terhadap peraturan yang berlaku, adanya kesadaran dalam melaksanakan tugas secara tertib. Pengaruh yang kurang dari

50% dapat dilihat dari beberapa pernyataan responden yang menjawab bahwa untuk sanksi yang diberikan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran belum selalu diterapkan dan begitu pun untuk pegawai bersedia memperbaiki kesalahan setelah diberikan sanksi masih belum selalu diterapkan. Namun, hal penting yang perlu diperhatikan bahwa untuk lingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) disiplin kerja pegawai tidak terlalu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dilihat dari pengaruhnya yang kurang dari 50%.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa uji hipotesis antara disiplin kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel disiplin kerja 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 disiplin kerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Besaran pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebesar 30,1%. 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 menggunakan sintesis dari teori-teori lainnya mengenai disiplin kerja dan teori-teori kualitas pelayanan. Kemudian, saran untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang didapatkan peneliti selama melakukan observasi penelitian adalah diharapkan hasil dari penelitian dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi lingkungan di

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) meskipun pengaruh terhadap kualitas pelayanan kurang dari 50% namun tetap saja ada pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan oleh karena itu saran untuk peneliti selanjutnya yaitu dapat mempertimbangkan variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain disiplin kerja seperti variabel motivasi kerja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. Rineka cipta. Jakarta
- Hardiansyah, 2018” *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media. Yogyakarta
- Moenir. 2018. “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Prijodarminto, Soegeng. 2004.” *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Pradnya, Jakarta
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2019. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu : Yogyakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung

Sumber-sumber lain :

Undang-undang No 25 Tahun 2009

Kepmenpan No 63 Tahun 2003

Surveyor : .....

No : ....

## LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth :

Saudara/i

Di

Tempat

Kami mohon kesediaan saudara/I untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai “**Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Hulonthalangi Kota Gorontalo**”. Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Jabatan : .....

Usia :

☐ < 30 tahun ☐ 30-40 tahun ☐ 41-50 tahun ☐ >50 tahun

### II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

## **I. Variabel Disiplin Kerja (X)**

### **A. Disiplin bersifat preventif**

#### **1. Pegawai di kantor ini**

A	B	C	D	E
Selalu Mempunyai rasa memiliki organisasi	Sering Mempunyai rasa memiliki organisasi	Kadang- kadang Mempunyai rasa memiliki organisasi	Jarang Mempunyai rasa memiliki organisasi	Tidak pernah Mempunyai rasa memiliki organisasi

#### **2. Pegawai di kantor ini**

A	B	C	D	E
Selalu Mengikuti Ketentuan yang wajib di taati dan standar yang harus di patuhi	Sering Mengikuti Ketentuan yang wajib di taati dan standar yang harus di patuhi	Kadang- kadang Mengikuti Ketentuan yang wajib di taati dan standar yang harus di patuhi	Jarang Mengikuti Ketentuan yang wajib di taati dan standar yang harus di patuhi	Tidak pernah Mengikuti Ketentuan yang wajib di taati dan standar yang harus di patuhi

#### **3. Pegawai di kantor ini**

A	B	C	D	E
Selalu Menentukan sendiri cara- cara pendisiplinan diri	Sering Menentukan sendiri cara- cara pendisiplinan diri	Kadang- kadang Menentukan sendiri cara- cara pendisiplinan diri	Jarang Menentukan sendiri cara- cara pendisiplinan diri	Tidak pernah Menentukan sendiri cara- cara pendisiplinan diri

### **B. Disiplin bersifat korektif**

#### **4. Pegawai di kantor ini**

A	B	C	D	E
Selalu Mendapat Pengenaan sanksi yang dilakukan secara obyektif	Sering Mendapat Pengenaan sanksi yang dilakukan secara obyektif	Kadang-kadang Mendapat Pengenaan sanksi yang dilakukan secara obyektif	Jarang Mendapat Pengenaan sanksi yang dilakukan secara obyektif i	Tidak pernah Mendapat Pengenaan sanksi yang dilakukan secara obyektif

#### **5. Pegawai di kantor ini**

A	B	C	D	E
---	---	---	---	---

Selalu Mendapat Pengenaan sanksi yang bersifat mendidik	Sering Mendapat Pengenaan sanksi yang bersifat mendidik	Kadang-kadang Mendapat Pengenaan sanksi yang bersifat mendidik	Jarang Mendapat Pengenaan sanksi yang bersifat mendidik	Tidak pernah Mendapat Pengenaan sanksi yang bersifat mendidik
---	---	--	---	---

## II. KUALITAS PELAYANAN (Y)

1. Dalam memberikan pelayanan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

2. Dalam memberikan pelayanan pegawai menjelaskan persyaratan teknis, biaya, tata cara pembayaran dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan ,

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

3. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

4. Pelayanan pegawai akurat diterima dengan benar dan tepat

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

5. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

6. Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

7. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

8. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

9. Pegawai memberikan pelayanan bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah

10. Lingkungan pelayanan tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak pernah



**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM MUARA TIRTA**  
**KOTA GORONTALO**

Jl. Achmad Nadjamudin Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo No.(0435) 826700 Fax (0435) 825398



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 29/UM/PDAM-GTO/III/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ir. LUCKY PAUDI, S.T.,M.Si.

Jabatan : DIREKTUR

Menerangkan bahwa :

Nama : DELLA AFRIANI

NIM : S2118102

Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Fakultas : SOSIAL POLITIK

Yang bersangkutan benar-benar telah melakukan penelitian/survey proposal dan skripsi dengan judul "PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Gorontalo, 16 Maret 2022

DIREKTUR

Ir. LUCKY PAUDI, S.T.,M.Si.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ICHSAN 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](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 3972/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Della Afriani

NIM : S2118102

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
GORONTALO

Judul Penelitian : PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM)

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 15 Maret 2022  
Ketua,  
  
Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN 0929117202

+





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001

Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 085/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : DELA AFRIANI  
NIM : S2118102  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota 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 Pendeteksian 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 diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 25 Mei 2022

Tim Verifikasi,



Mengetahui  
Dekan,

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



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

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin



## ABSTRACT

**DELLA AFRIANI. S21118102. THE EFFECT OF EMPLOYEE WORK DISCIPLINE ON THE SERVICE QUALITY AT THE REGIONAL WATER COMPANY OF GORONTALO CITY**

*This study aims to find to what extent the effect of Employee Work Discipline on Service Quality at the Regional Water Company of Gorontalo City. This study uses linear regression data analysis, with a total sample of 57 people. The results of the study indicate that the hypothesis testing the effect of Employee Work Discipline (X) on Service Quality (Y) at the Regional Water Company (PDAM) has a sig value of 0.000 while the  $\alpha$  value is 0.05. If the two values are compared, the value of sig (0.000) is still smaller than the  $\alpha$  value of (0.05). It implies that employee work discipline has a positive and significant effect on the service quality at the Regional Water Company. The effect value of the employee work discipline on the service quality at the Regional Water Company is 30.1%. The rest value is affected by other factors or variables unexamined in this study.*

*Keywords: employee work discipline, service quality*



## ABSTRAK

### **DELLA AFRIANI, S2118102. PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi linier, dengan jumlah sampel sebanyak 57 orang. Hasil penelitian yaitu uji hipotesis antara disiplin kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel disiplin kerja 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 disiplin kerja pegawai positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Besaran pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebesar 30,1%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



Kata kunci: disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan

## PAPER NAME

**Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap  
p Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah  
Air Minum (PDAM) Kota**

## AUTHOR

**Della Afriani Nim S2118102**

## WORD COUNT

**7496 Words**

## CHARACTER COUNT

**48431 Characters**

## PAGE COUNT

**53 Pages**

## FILE SIZE

**1.4MB**

## SUBMISSION DATE

**May 24, 2022 2:58 AM PDT**

## REPORT DATE

**May 24, 2022 3:00 AM PDT**

● **29% Overall Similarity**

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

- 28% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

## BIODATA

### IDENTITAS DIRI

Nama : Della Afriani  
Tempat/Tgl Lahir : Gorontalo, 30 Maret 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. HB Yasin Kota Gorontalo

### JENJANG PENDIDIKAN

1. SDN 1 PEMBINA BANGGAI 2008
2. SMPN 1 BANGGAI 2011
3. MA ALIYAH AL-HUDA GORONTALO 2014

### IDENTITAS ORANG TUA

Ayah : Ifen Hamzah  
Pekerjaan : Swasta  
Alamat : Jln. HB Yasin Kota Gorontalo  
Ibu : Asfin Lamato  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jln. HB Yasin Kota Gorontalo