

PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TOMOHON

Rikha Octavia Kolubo¹, Jemmry Recy Winokan², Cysca A. Langi³
Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 8152121

¹ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

² Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³ Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email : rikhakolobu@gmail.com, jemmrywinokan@gmail.com, cyscaikelangi@gmail.com

ABSTRAK

Kedisiplinan merupakan salah satu unsur kunci sumber daya manusia. Disiplin kerja pegawai adalah sikap atau perilaku yang menunjukkan komitmen dan ketaatan seseorang atau kelompok terhadap peraturan yang ditetapkan. Penulis menemukan masalah di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan satu Atap Kota seperti kurangnya disiplin, datang pada jam 09.00 WITA atau setelah selesai apel dan terlambat melakukan finger atau absen sidik jari, ada juga pegawai yang menunda-nunda pekerjaan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis disiplin kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon, untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon, untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan alat analisis statistik SPSS Versi 28 dan aplikasi Microsoft Excel, dimana untuk mengetahui pengujian Validitas, Reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi uji Normalitas. Kemudian hasil regresi harus diuji dengan menggunakan uji Parsial (uji t), Koefisien Determinasi (uji R²) . Berikut terdapat persamaan dalam penelitian ini: $Y = a - bX$. Hasil penelitian menunjukkan disiplin kerja secara langsung mempunyai pengaruh atau hubungan dalam kategori “Lemah” terhadap kualitas pelayanan. Hal ini, dilihat dalam hasil korelasi yang menyatakan serta menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan dinyatakan “Tidak Signifikan. Dengan demikian pimpinan harus melakukan evaluasi secara rutin kepada pegawai dalam bekerja agar semua pekerjaan dan pelayanan mencapai hasil yang maksimal sesuai Visi dan Misi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon serta perlu ditanamkan sikap jujur serta disiplin waktu dalam menyelesaikan pekerjaan semuanya.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

Abstract

Discipline is one of the key elements of human resources. Employee work discipline is an attitude or behavior that shows a person or group's commitment and obedience to established regulations. The author found problems at the City Investment and One-Stop Service Office, such as a lack of discipline, arriving at 09.00 WITA or after completing roll calls and being late for fingerprinting or missing fingerprints, there were also employees who procrastinated on work. The aim of the research was to analyze discipline work at the Tomohon City Investment and One Stop Integrated Services Service, to analyze the quality of service at the Tomohon City Investment and One Stop Integrated Services Service, to determine the influence of work discipline on service quality. The research method used is a quantitative research method using the SPSS Version 28 statistical analysis tool and the Microsoft Excel application, which is used to determine Validity, Reliability and classical assumption tests which include the Normality test. Then the regression results must be tested using the Partial test (t test), Coefficient of Determination (R2 test). The following is the equation in this research: $Y = a + bX$. The research results show that work discipline directly has an influence or relationship in the "Weak" category on service quality. This can be seen in the correlation results which state and show a significance value of more than 0.05 and are declared "Not Significant. Thus, leaders must carry out regular evaluations of employees at work so that all work and services achieve maximum results in accordance with the Vision and Mission of the Tomohon City Investment and One-Stop Integrated Services Office and an honest attitude and time discipline need to be instilled in completing all work.

Keywords: Work Discipline, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Perusahaan sebenarnya membutuhkan aspek sumber daya manusia yang memiliki potensi baik pemimpin maupun pegawai dalam bentuk penugasan dan pengawasan ini merupakan prasyarat untuk mencapai tujuan organisasi. Di tempat kerja, suatu perusahaan atau instansi memiliki kebijakan dan prosedur yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Manusia adalah sumber utama dalam banyak profesi, khususnya di kehidupan organisasi. Semua kegiatan yang dilakukan dalam setiap kegiatan di perusahaan atau organisasi.

Faktor kedisiplinan merupakan salah satu unsur kunci sumber daya manusia. Disiplin kerja pegawai adalah sikap atau perilaku yang menunjukkan komitmen dan ketaatan seseorang atau kelompok terhadap peraturan yang ditetapkan oleh organisasi atau instansi, baik tertulis maupun tidak tertulis, agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan efisien. Jika mereka secara konsisten tiba dan berangkat tepat waktu, selesaikan semua tugas dengan benar, dan patuhi semua kebijakan perusahaan dan standar sosial terkait. Untuk itu disiplin kerja harus dikembangkan supaya ada ketertiban dan efisiensi dalam organisasi. Tanpa disiplin organisasi yang kuat, perusahaan atau masyarakat tidak dapat berharap memiliki pekerja atau masyarakat yang sempurna. Pada dasarnya setiap pegawai harus menyadari bahwa disiplin kerja harus selalu diterapkan dalam suatu organisasi atau instansi karena dengan mempunyai sikap disiplin yang baik akan membantu pekerjaan berjalan dengan baik.

Namun, penulis menemukan masalah di sektor jasa berdasarkan temuan pengamatan

penulis. Kurangnya disiplin, contohnya seperti pimpinan dan pegawai yang datang terlambat seharusnya datang pada jam 08.00 WITA tapi beberapa pegawai dan pimpinan datang pada jam 09.00 WITA atau setelah selesai apel pagi sehingga Banyak pekerja datang terlambat dan mengabaikan apel pagi. dan terlambat melakukan finger atau absen sidik jari. Dalam pekerjaan penulis juga mendapati ada beberapa pegawai yang menunda-nunda pekerjaan, Pekerjaan yang seharusnya selesai hari itu juga tertunda. dan tidak selesai tepat waktu. Pada jam istirahat banyak pegawai yang istirahatnya melebihi batas waktu yang ditentukan oleh organisasi. Selain itu ada beberapa pegawai juga yang kurang memiliki kesadaran diri terhadap peraturan-peraturan yang berlaku pada instansi tersebut sehingga mereka banyak melanggar aturan yang ada serta kurangnya keteladanan dan pengawasan dari pimpinan yang menyebabkan pegawai juga kurang disiplin dalam bekerja. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana disiplin kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon.
2. Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon.
3. untuk memastikan apakah disiplin kerja berpengaruh pada kualitas pelayanan.
4. Untuk menganalisis bagaimana implementasi disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon.

II. LANDASAN TEORI

a. Disiplin Kerja

Disiplin kerja menurut Rivai (2005:444) “Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dengan adanya disiplin kerja pada setiap pegawai yang ada di dalam perusahaan tersebut, akan menjadikan perusahaan menjadi maju karena setiap pegawai yang disiplin dalam melakukan pekerjaan dapat menaati peraturan dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada di dalam perusahaan tersebut walaupun tidak secara keseluruhan menghasilkan pekerjaan yang sempurna. Tetapi dalam jangka waktu tertentu karyawan akan melaksanakan pekerjaannya menjadi lebih baik.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (2008:155) Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Berdasarkan pendapat di atas bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna layanan atau masyarakat, jika masyarakat merasa puas dengan layanan yang telah

diterima dapatdisimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

III. METODE PENELITIAN

Adapun penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif, menurut Deni Darmawan (2013:37) penelitian kuantitatif adalah suatu proses menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang diketahui. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaru disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon.

Dalam penelitian ini, populasi penelitian ini adalah jumlah pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon yaitu berjumlah 49 orang pegawai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan membagikan kuesioner dengan menggunakan Google Form yang berisi pernyataan.

Penelitian ini menggunakan alat analisis statistik SPSS Versi 28 dan aplikasi Microsoft Excel, dimana untuk mengetahui pengujian Validitas, Reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi uji Normalitas. Kemudian hasil regresi harus diuji dengan menggunakan uji Parsial (uji T), Koefisien Determinasi (uji R²) . Berikut terdapat persamaan dalam penelitian ini : $Y = a + bX$.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Data

Uji Validitas Disiplin Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Kriteria pada pengujian ini adalah dengan dilakukan perbandingan antara r hitung dan r tabel. jika r hitung > r tabel maka butir dari pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Berikut adalah hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dari data hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah menggunakan program IBM SPSS Statistic Versi 28.

Tabel 1
Uji Validitas Disiplin Kerja (X)

No.	ITEM	Disiplin Kerja			
		Nilai r hitung	N	Nilai r tabel	Keterangan
1.	X1	0,639	49	0,281	VALID
2.	X2	0,619	49	0,281	VALID
3.	X3	0,602	49	0,281	VALID
4.	X4	0,528	49	0,281	VALID

5.	X5	0,569	49	0,281	VALID
6.	X6	0,544	49	0,281	VALID
7.	X7	0,645	49	0,281	VALID
8.	X8	0,637	49	0,281	VALID

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Tabel 2
Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

	ITEM	Kualitas Pelayanan			
		Nilai r hitung	N	Nilai r tabel	Keterangan
1.	Y1	0,595	49	0,281	VALID
2.	Y2	0,493	49	0,281	VALID
3.	Y3	0,638	49	0,281	VALID
4.	Y4	0,521	49	0,281	VALID
5.	Y5	0,665	49	0,281	VALID
6.	Y6	0,747	49	0,281	VALID
7.	Y7	0,505	49	0,281	VALID
8.	Y8	0,732	49	0,281	VALID
9.	Y9	0,527	49	0,281	VALID
10.	Y10	0,337	49	0,281	VALID

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2023

Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Kriteria suatu pernyataan atau instrumen dapat dikatakan “Reliabel” apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Tabel 3
Reliabilitas Disiplin Kerja (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	

0,743	8	
-------	---	--

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 28 2023

Tabel 4
Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
0,773	10	

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 28 2023

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil perhitungan regresi antara Disiplin Kerja (X) sebagai variabel independent terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel dependent dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.140	4.894		8.201	<,001
	Disiplin Kerja (X)	.031	.162	.028	.190	.850

a. Dependent Variable :Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 28, 2023

Berdasarkan tabel diatas, akan dijelaskan dibawah ini :

- Koefisien Korelasi : $r = 0,028$
- Koefisien Determinasi R^2 : $R^2 = 0,001$
- Persamaan Regresi : $Y = 40.140 + 0,031 (X)$

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil persamaan dapat diketahui yang mana jika pegawai menerapkan Disiplin Kerja ($X=0$), demikian akan menghasilkan Kualitas Pelayanan (Y) yakni 40,140. Sementara itu, jika terjadi tidak adanya penerapan Disiplin Kerja akan menyebabkan menurunnya Kualitas Pelayanan, begitu juga sebaliknya. Dari penjelasan diatas, diketahui nilai variabel Independent (Bebas) adalah 0,031.

Disiplin Kerja yakni 0,850 yang berarti disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dinyatakan berpengaruh signifikan, dan juga sebaliknya.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6
Uji T Disiplin Kerja (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.140	4.894		8.201	<,001
	Disiplin Kerja	.031	.162	.028	.190	.850

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 28 2023

Dalam tabel 6 diatas, T hitung sebesar 0,190. Derajat bebas atau $df = nk - 1$ atau $49 - 1 - 1 = 47$. Hasil yang diperoleh T tabel adalah 2,011 . Pengambilan keputusan jika T hitung $> T$ tabel mengakibatkan penolakan H_0 dan penerimaan H_a , begitu pula sebaliknya. Jadi, dalam hasil yang didapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai T hitung $< T$ tabel atau $0,190 < 2,011$, demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Nilai signifikasinya yaitu 0,001, nilai ini disimpulkan dimana nilai signifikannya $> 0,05$ dan dikatakan bahwa penelitian ini “Tidak Signifikan”. Kesimpulan berdasarkan hipotesis bahwa “Disiplin Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon ” sebagai hasil dan perolehan nilai berdasarkan pengolahan data dan pengujian hipotesis parsial atau uji t.

b. Pembahasan

Disiplin Kerja Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon

Disiplin kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Disiplin kerja yang kurang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon disebabkan oleh kurangnya kesadaran diri pegawai akan perlunya mentaati peraturan yang berlaku dan kurangnya pengawasan pimpinan. Disiplin kerja para pegawai belum dapat dikatakan baik, dikarenakan timbulnya berbagai masalah yang terdapat pada kualitas pelayanan yang menghambat pekerjaan dalam melayani masyarakat dalam mengurus berbagai jenis surat izin. informasi dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon .

Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon

Untuk memesan menyediakan barang dan jasa yang dapat diantisipasi untuk memuaskan keinginan masyarakat , kualitas pelayanan mengacu pada usaha untuk memuaskan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi , untuk menyediakan, orang , proses lingkungan , dan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon memiliki tujuan yaitu menciptakan pelayanan yang baik pada masyarakat. memberikan layanan yang tepat waktu dan berkualitas tinggi sesuai dengan standarnya sendiri bergantung pada bantuan yang diberikan oleh staf kantor .

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon

Dalam penelitian ini, akan dibahas menurut identifikasi masalah yang didapat dan berkaitan dengan kuesioner yang dibagikan dalam Permasalahan objek kajian antara lain kurangnya pengawasan pimpinan , penggunaan waktu relaksasi dengan lama dari yang diperlukan, dan datang dan pulang kerja tidak tepat waktu yang membuat munculnya kurangnya disiplin kerja dan mempengaruhi kualitas pelayanan. Variabel disiplin kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon diketahui dalam penelitian pengujian hipotesis secara parsial tidak berpengaruh besar terhadap variabel kualitas pelayanan dari temuan analisis pengolahan data. Pemeriksaan hasil uji T atau uji parsial yang memiliki nilai signifikansi dari α lebih besar dari 0,05 atau 0,850 memberikan bukti pendukung akan hal tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan

untuk penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang terbatas terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh pada penelitian ini bersifat positif.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja secara langsung mempunyai pengaruh atau hubungan dalam kategori “Lemah” terhadap kualitas pelayanan. Hal ini, dilihat dalam hasil korelasi yang menyatakan serta menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan dinyatakan “Tidak Signifikan”. Dari pengujian hipotesis, disiplin kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon secara parsial tidak berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya, kurangnya disiplin dalam bekerja akan menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan. Hasil penelitian disiplin kerja bersifat positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian harus lebih diperhatikan kembali disiplin dalam bekerja agar tidak terjadi peningkatan pegawai yang kurang disiplin dan mengakibatkan kualitas pelayanan menurun.

b. Saran

Dalam rangka memberikan pengawasan atau pembinaan kepada seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon, pimpinan harus dapat mengembangkan hubungan positif dan membuka jalur komunikasi dengan seluruh pegawai.

1. Mempelajari serta menerapkan cara disiplin kerja yang baik untuk mengetahui sebab akibat serta dampak dan cara menangani pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja.
2. Pimpinan perlu memberikan pelatihan kepada pegawai mencakup cara memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan dari kantor tersebut.
3. Pimpinan harus lebih tegas dalam menyikapi pegawai yang sering datang terlambat dan berangkat kerja di jam kerja yang ditetapkan instansi tersebut.
4. Pimpinan harus melakukan evaluasi secara terus menerus kepada pegawai dalam bekerja agar semua pekerjaan dan pelayanan mencapai hasil yang maksimal sesuai Visi dan Misi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon.
5. Perlu ditanamkan sikap jujur serta disiplin waktu dalam menyelesaikan pekerjaan semuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya
- Ibrahim, Amin (2008). *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Rivai (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada