

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**



OLEH :

KHAIRUNNISA AZZAHRA

NPM : 1863201127

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2025

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**



OLEH:

KHAIRUNNISA AZZAHRA
NPM : 1863201127

Skripsi Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur

Nama : Khairunnisa Azzahra

NPM : 1863201127

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 21 Agustus 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. Saïd Zulkifli, M.Si
NIDN. 1109075801

Pembimbing II



Arbainah Saidi, S.Sos. M.Si
NIDN. 1130087602

Mengetahui
Dekan



Drs. H. Abdul Rofik, SP., M.P
NIK. 1986.65.012

Penguji :

1. Drs. Saïd Zulkifli, M.Si
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
3. Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si



1.
2.
3.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khairunnisa Azzahra

NPM : 1863201127

Judul Skripsi:

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 21 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Khairunnisa Azzahra
NPM. 1863201127

RINGKASAN

KHAIRUNNISA AZZAHRA, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, di bawah bimbingan, Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku pembimbing I, Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II dan Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si selaku dosen penguji dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, menemukan bahwa kinerja pegawai dan juga pelayanan yang ada masih kurang optimal dan masih perlu adanya perbaikan dalam proses kualitas pelayanan yang di berikan karena terbatasnya kinerja pegawai. Kemudian, daya saing sumber daya manusia tidak kuat dan belum seragam termasuk sumber daya tenaga kerja yang terbatas tergantung pada tingkat kebutuhan investasi

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara dua variable yaitu kinerja pegawai sebagai independen variabel dan kualitas pelayanan sebagai dependen variabel, serta menemukan jawaban atas rumusan masalah yang di kemukakan serta untuk menguji dan membuktikan kebenaran Hipotesis. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode korelasi Rank Spearman (r_s)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ASN yang terlibat dalam pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Sampel penelitian berjumlah 34 responden. Sebagai alat analisis data peneliti menggunakan teknik analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman.

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi Rank Spearman (r_s) sebesar 0,895, yang berarti terdapat hubungan positif dengan kategori hubungan sedang antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Nilai (r_s) hitung (0,895) > (r_s) tabel (0,287) pada taraf signifikansi 5%. sehingga hubungan tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan diterima, dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Dinas Penanaman Modal

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



KHAIRUNNISA AZZAHRA. Lahir di Samarinda pada tanggal 07 Desember 2000 merupakan anak pertama dari empat bersaudara, Ayah bernama Jumianto Fajar dan Ibu bernama Siti Fatimah

Jenjang pendidikan yang ditempuh pada tahun 2005 di Sekolah Dasar di SD 033 Perumnas Juanda hingga tahun 2012. Lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 24 Suryanata hingga tahun 2015, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 16 Pahlawan

Pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dan diterima di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik .

Pada bulan Agustus 2021 melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Pelabuhan Kota Samarinda. setelah menyelesaikan KKN peneliti melanjutkan pada tahap penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualita Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualita pelayanan di dinas penanaman modal terpadu pelayanan satu pintu provinsi kalimantan timur. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T.. selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan studi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP., M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Bapak Ahmad Yani S.Sos., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
4. Bapak Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Arbainah Saidi, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta pengarahan yang sangat bermanfaat dan berharga sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan ilmu ilmu pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.

7. Bapak Puguh Harjanto, S.STP.,M. Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan staf yang telah berkenan menerima peneliti melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima Kasih untuk kedua orang tua tercinta, adik. Bapak yang bernama Jumianto Fajar dan Ibu Siti Fatimah, Adik pertama yang bernama Irgi Fahrezi, Adik kedua yang bernama Almira dan Adik terakhir baru saja lahir Muhammad Nathan Aldan yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Terkhusus sahabat terbaik peneliti, Aulia Agustina, Asyila Destiara serta rekan rekan angkatan 2018 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, Terimakasih telah banyak memberikan doa, dukungan serta bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penyelesaian penulisan skripsi ini.

Samarinda, 21 Agustus 2025



Khairunnisa Azzahra
NPM. 1863201127

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
RINGKASAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Secara teoritis	7
2. Secara praktis	7
BAB II TINJAUAN TEORI	9
A. Teori Dan Konsep	9
1. Kinerja	10
2. Kualitas Pelayanan	19
B. Hipotesis	21
C. Definisi Konseptual.....	23
D. Definisi Operasional.....	24
E. Jenis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jadwal Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi.....	28

2. Sampel	33
C. Gejala yang dihadapi	35
D. Alat Pengukur Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Analisis Data	40
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
B. Sumber Daya Manusia.....	46
C. Visi dan Misi.....	46
D. Tugas Pokok dan Fungsi.....	46
E. Hasil peneliti.....	48
F. Deskripsi Jawaban Responden.....	49
1. Variabel Kinerja Pegawai (X).....	49
2. Ketetapan waktu	50
3. Inisiatif	51
4. Kemampuan	52
5. Komunikasi	52
2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	54
1. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	54
2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	55
3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	56
4. Empati (<i>Empathy</i>).....	56
5. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	57
G. Analisis Data	59
H. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Jawaban Responden Mengenai Kualitas Kerja.....	50
2.	Jawaban Responden Mengenai ketepatan waktu.....	51
3.	Jawaban Responden Mengenak Inisiatif	51
4.	Jawaban Responden Mengenai Kemampuan	52
5.	Jawaban Responden Mengenai Kemampuan	53
6.	Rangkuman Skor Untuk Variabel Kinerja Pegawai (X)	53
7.	Jawaban Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
8.	Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	55
9.	Jawaban Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	56
10.	Jawaban Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>).....	57
11.	Jawaban Responden Mengenai Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	57
12.	Rangkuman Skor Untuk Variabel Kualitas Playanan (Y).....	58
13.	Rangkuman Skor Ranking Variabel (X) dan Variabel (Y)	60
14.	Rangkuman Variabel (X).....	61
15.	Rangkuman Variabel (Y).....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin ketatnya tingkat persaingan sumber daya manusia baik dalam bisnis maupun dalam organisasi dimana organisasi menghadapi tantangan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi ini dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat semakin dituntut dalam hal bekerja terutama dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kinerja pegawai atau aparat dalam suatu lembaga organisasi pemerintah tersebut. dimana dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan.

Memahami hal ini, maka diperlukan komunikasi yang tepat agar kinerja dapat tercapai. capaian kinerja terlihat dari kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan

berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Kemudian didukung oleh pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi, baik yang implisit atau eksplisit menunjukkan suatu kinerja pemerintah baik.

Hasil kerja pegawai pemerintah sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di lembaga pemerintah tersebut. Dengan begitu pemerintah untuk menunjang keberhasilan pegawai pemerintah dalam melayani masyarakatnya akhirnya membuat Undang-Undang yang khususnya untuk pegawai negeri sipil atau Aparatur Sipil Negara yaitu Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang ASN. Aturan tersebut dikeluarkan diharapkan kualitas pelayanannya dapat meningkat, yang awalnya Aparatur Sipil Negara (ASN) berada di zona “nyaman” dipindah ke “kompetitif” dengan menggunakan sistem penghargaan (merit system).

Dengan aturan - aturan yang sudah dibuat oleh pemerintah sudah semestinya memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena baik buruknya kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. buruknya pelayanan berarti buruknya tata kelola pemerintahan, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sebaliknya, pelayanan yang baik merupakan pertanda tata kelola pemerintahan yang baik juga atau sering disebut dengan *good governance*. Pelayanan yang baik disini yang dimaksud adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik. Hal ini dapat diperumpamakan, bila masyarakat merasakan pelayanan publik yang baik, *trust* (kepercayaan)

masyarakat akan muncul. Sebaliknya, ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan publik yang buruk tentu dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah maupun pemerintah setempat.

Model Pelayanan Perijinan Satu Pintu (*onestop service*) yang dimulai tahun 2006 berdasarkan Permendagri Nomor: 24 Tahun 2006 Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 diharapkan menjadi jawaban atas masalah perijinan ini. Pemerintah juga membuat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Penanaman Modal di daerah berdasarkan Peraturan Presiden Nomor: 27 Tahun 2009 dan Peraturan Kepala BKPM nomor 11 sampai dengan 14 Tahun 2009. PTSP di bidang penanaman modal bertujuan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal, fasilitas fiskal dan non fiskal, informasi mengenai penanaman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, memudahkan dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan non perizinan. Pemerintah melakukan penyederhanaan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jl.Basuki Rahmat No.56 Samarinda, Memberikan pelayanan yang di inginkan masyarakat, baik pengurusan perizinan dan non perizinan dan lain sebagainya. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan instansi pemerintahan yang

mempunyai tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, menemukan bahwa kinerja pegawai dan juga pelayanan yang ada masih kurang optimal dan masih perlu adanya perbaikan dalam proses kualitas pelayanan yang diberikan karena terbatasnya kinerja pegawai. Kemudian, daya saing sumber daya manusia tidak kuat dan belum seragam termasuk sumber daya tenaga kerja yang terbatas tergantung pada tingkat kebutuhan investasi. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur”**.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, perumusan masalah dibutuhkan untuk memberikan rincian mengenai masalah yang akan dibahas. Peneliti akan merincikan secara spesifik masalah yang akan dibahas hal ini sesuai dengan beberapa pendapat yang telah di kemukakan.

Adapun rumusan masalah menurut Widodo (2019 : 41), yang menyatakan bahwa “ Rumusan masalah adalah formulasi dari suatu masalah, rumusan masalah harus sesuai dan sinkron dengan pembatasan masalah dan disajikan dalam bentuk pertanyaan”.

Sedangkan, Menurut Sugiyono (2017:56) "Rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini di kembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi". Selanjutnya, Menurut Kertlinger (2016:138) menjelaskan bahwa "Masalah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan yang menunjukan dua variabel atau lebih".

Sehubungan dengan pengertian menurut para ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa rumusan masalah adalah suatu masalah dalam bentuk pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Dengan demikian dari beberapa uraian yang telah dijelaskan di atas maka dapat dirumuskan perumusan masalah penelitian ini adalah : “Apakah Kinerja Pegawai Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sebuah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang di peroleh setelah penelitian selesai atau sesuatu yang akan di capai atau di tuju dalam sebuah penelitian.

Menurut Sugiyono (2012:3), secara umum tujuan penelitian ada 3 macam yaitu penemuan, pembuktian, pengembangan. Penemuan berarti data yang di peroleh dari penelitian itu adalah data yang betul-betul baru. pembuktian berarti data yang di peroleh itu di gunakan untuk membuktikan adanya keragu-raguan

terhadap informasi. Pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada.

Menurut Ulber Silalahi (2017:612), "Tujuan penelitian adalah kumpulan pernyataan yang menjelaskan sasaran-sasaran diadakannya suatu penelitian".

Sedangkan Menurut pendapat Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik (2015:7), "Tujuan penelitian adalah untuk menjawab rumusan masalah yang memberikan arah bagi suatu penelitian". Penelitian dilakukan tentunya karena ada hal yang akan dituju.

Dalam sebuah penelitian, diperlukan tujuan sebagai capaian yang akan diraih. Tujuan peneliti dapat memfokuskan tujuan penelitian yang ingin di teliti agar lebih terarah, untuk itu tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian mempunyai dua hal, yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan (secara teoritis) dan membantu mengatasi, memecahkan, dan mencegah masalah yang ada pada objek yang di teliti (secara praktis). Adapun kegunaan yang bisa di peroleh dari penelitian yaitu bisa menambah wawasan dan pengalaman. Dengan adanya sebuah penelitian, diharapkan mampu menambah wawasan dan ilmu bagi peneliti maupun bagi yang lainnya. Berikut pendapat para ahli tentang kegunaan penelitian.

Menurut Ulber Silalahi (2017:614) "Kegunaan atau manfaat penelitian adalah suatu yang dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh pihak-pihak lain, baik untuk meningkatkan atau memperbaiki apa yang telah ada dan untuk pemahaman atas gejala-gejala yang sama baik secara teoretis atau praktis".

1. Secara teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta pemahaman peneliti mengenai hubungan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara khususnya mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

2. Secara praktis

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini bagi instansi dapat di jadikan dasar dalam pengambilan kebijakan berkaitan dengan masalah kinerja pegawai

kepada masyarakat yang dilayanin di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau perbandingan untuk penelitian sejenis, sekaligus membuka peluang untuk melakukan kajian lebih lanjut pada variable maupun instansi yang berbeda.

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Teori Dan Konsep

Penelitian ini memerlukan teori sebagai landasan untuk berfikir dan memecahkan masalah yang akan diteliti. pembuatan landasan teori dalam penelitian merupakan salah satu hal yang penting, karena landasan teori akan menjadi pondasi dan landasan bagi penelitian itu sendiri. konsep adalah ide abstrak yang mewakili suatu fenomena atau karakteristik tertentu yang ingin kita teliti. Teori memberikan makna pada konsep untuk menjelaskan bagaimana konsep-konsep tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. dengan mengukur dan menganalisis konsep-konsep yang relevan, kita dapat menguji kebenaran suatu teori.

Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya, bila tidak dia bukan suatu teori. berikut beberapa pendapat pengertian mengenai teori dan konsep :

Menurut Sugiyono (2018:86-87), "Suatu teori adalah suatu konseptualisasi yang umum, konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalui jalan yang sistematis. Teori adalah logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis. Teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*), dan pengendalian (*control*) suatu gejala".

Sedangkan Menurut Nanang Martono (2015:318), "Teori dapat didefinisikan seperangkat pernyataan atau proposisi umum yang menggambarkan aspek yang

berbeda dari beberapa fenomena. dan menjelaskan bahwa konsep merujuk pada istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial". Beliau menambahkan bahwa konsep dapat didefinisikan sebagai konklusi simbolik yang paling dasar sebagai cara orang menyebut, mendefinisikan, mengklasifikasikan, atau mengategorikan realitas".

Dan Selanjutnya Menurut Ulber Silalahi (2012:90), "Teori adalah satu set proposisi yang menyatakan secara logis saling berhubungan antara dua atau lebih konsep (variabel) untuk tujuan menjelaskan suatu fenomena atau hubungan antara fenomena tertentu". Kemudian, Menurut Wiliam Wiersma dalam Sugiyono (2012:52), menyatakan bahwa "Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat di gunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis".

Hal ini menjelaskan mengapa semua penelitian perlu membutuhkan teori sebagai landasan berpikir untuk memecahkan masalah yang diteliti. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang konsep-konsep yang terkait dengan masalah penelitian ini, peneliti mengutip beberapa pendapat tentang variabel penelitian ini.

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja menjadi tolok ukur dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai, sehingga dalam suatu organisasi menginginkan pegawai yang bekerja dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik. Tanpa

adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Selanjutnya Menurut Litjan Poltak Sinambela (2018:480)" Kinerja didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu, kinerja sangatlah penting sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu, diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan. kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu sesuai dengan keahlian tertentu". Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2019:93) bahwa Kinerja adalah " merupakan hasil kerja secara kualitas yang di capai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsi sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya ".

Kemudian menurut Sedarmayanti (2011:273) bahwa " Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya ". Menurut pendapat Amstrong dan baron dalam Wibowo (2012:2) menyatakan bahwa " Kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi ".

Selanjutnya, menurut Juliansyah Noor (2013:270) " kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari

suatu kebijakan operasional ". Lalu menurut Afandi (2018:83) " kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak dengan moral dan etika ".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu kondisi dimana hasil kerja yang dapat di capai dari seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dengan tujuan strategi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.

b. Indikator Kinerja

Kinerja memiliki pengukuran yang beraneka macam jenisnya, Setiap jenis pengukuran memiliki kelebihan serta kekurangannya masing-masing tergantung permasalahan yang dihadapi oleh organisasi. Menurut Mitchel (dalam Sedarmayanti 2001 : 51) menyebutkan kinerja pegawai dapat diukur berdasarkan 5 dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

Yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kemampuannya.

2. Ketepatan waktu

Yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan.

3. Inisiatif

Yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab.

4. Kemampuan

Yaitu seseorang yang memiliki kemampuan, pengetahuan, keahlian, untuk melakukan sesuatu secara efektif dan efisien.

5. Komunikasi

Yaitu interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam masalah yang di hadapi.

Selanjutnya menurut Mangkunegara (2017:75) Indikator kinerja pegawai dapat dilihat dari :

1. Kualitas kerja

Hasil kerja yang sesuai standard mutu

2. Kuantitas kerja

Jumlah hasil yang dicapai

3. Tanggung jawab

Kesadaran melaksanakan tugas

4. Kerjasama

Kemampuan bekerja dengan orang lain

5. Inisiatif

Kemampuan untuk menyelesaikan masalah tanpa menunggu perintah.

Kemudian, menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4. Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .

5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.

7. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Berdasarkan dari teori diatas, maka pada penelitian ini peneliti menggunakan teori dari pendapat Mitchel (dalam Sedarmayanti, 2001 : 51) yang terdiri dari :

1. Kualitas Kerja
2. Ketepatan waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Tinggi rendahnya seorang pegawai di tentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam peneletian ini ada beberapa faktor-faktor yang di jelaskan oleh para ahli dalam berikut :

Menurut Amstrong Gary dalam Nuraini Triyono (2013:151) " Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Adapun faktor Kinerja tersebut ialah sebagai berikut :

1. Faktor Individu

Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen dan sebagainya.

2. Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan dukungan dan pengarahan yang di berikan oleh pimpinan.

3. Faktor Rekan Kerja

Faktor rekan kerja berkaitan dengan sistem atau metode kerja dan fasilitas yang ada.

4. Faktor Sistem

Faktor sistem berkaitan dengan sistem atau metode kerja dan fasilitas yang ada.

5. Faktor Situasi

Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan , baik lingkungan internal maupun eksternal.

Sedangkan menurut Simanjutak dalam Widodo (2015:133) kinerja di pengaruhi oleh :

1. Kualitas dan kemampuan pegawai, hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.

2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Kemudian, menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2017:84) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja:

1. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual Situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

d. Tujuan Dan Sasaran Kinerja

Pada dasarnya, ada banyak tujuan dalam suatu organisasi. tujuan-tujuan tersebut dapat dinyatakan pada tingkat yang berbeda-beda, dimana tujuan-tujuan pada tingkat yang lebih tinggi menjadi acuan bagi tingkat yang lebih rendah. tujuan tingkat yang lebih rendah berkontribusi pada pencapaian tujuan tingkat

yang lebih tinggi. Berikut beberapa pendapat mengenai tujuan dan sasaran kinerja yaitu :

Tujuan kinerja menurut Wibowo (2011:48) adalah " menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik ". Selanjutnya, Menurut Hasibuan (2016:94) adalah “ Tujuan kinerja adalah untuk melihat prestasi kerja pegawai sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan, seperti promosi, pemberian kompensasi, maupun pelatihan.

Kemudian Menurut Wibowo (2010:50) ada beberapa tingkatan tujuan antara lain:

- a. *Corporate level* merupakan tingkatan dimana tujuan dihubungkan dengan maksud dan nilai-nilai dan rencana strategis dari organisasi secara menyeluruh untuk di capai.
- b. Senior manajemen level merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi. *Business-unit, functional* atau departement level merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkatan ini dihubungkan dengan tujuan organisasi, target dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen.

- c. Team level merupakan tingkatan dimana tujuan tingkat tim dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim.
- d. Individual level yaitu tingkatan dimana tujuan dihubungkan pada akuntabilitas pelaku, hasil utama, atau tugas pokok yang mencerminkan pekerjaan individual dan fokus pada hasil yang diharapkan untuk dicapai dan kontribusinya pada kinerja tim, departemen atau organisasi.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan untuk menjamin kepuasan seseorang yang menerima pelayanan. dapat memberikan ulasan obyektif terhadap layanan dalam upaya menciptakan kepuasan.

Selanjutnya, Menurut Rusydi (2017: 39) " bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya ". Lalu kemudian Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) " mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan ". Sedangkan menurut A.Parasuraman (Dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiwaty 2017:65) menyebutkan bahwa " kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan ".

Selanjutnya, menurut Arianto (2018:83) " kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan ".

Jadi berdasarkan pendapat beberapa para ahli di atas peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan adalah kemampuan instansi atau organisasi yang menyediakan pelayanan jasa berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan untuk melihat seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan sesuai apa yang di harapkan pelanggan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan adalah tolok ukur atau parameter yang digunakan untuk mengukur seberapa baik suatu pelayanan yang diberikan.dengan kata lain, indikator ini membantu kita menilai apakah suatu pelayanan sudah memenuhi harapan pelanggan atau belum. Maka dari itu Indikator kualitas pelayanan itu penting karena untuk memperkuat daya saing perusahaan dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan lebih unggul dalam persaingan.

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*Empathy*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

B. Hipotesis

Hipotesis pada umumnya dapat diartikan sebagai jawaban (dugaan) sementara dari masalah suatu penelitian. Sederhananya, hipotesis adalah tebakan berdasarkan pada teori, fakta, atau observasi sebelumnya. hipotesis ini kemudian akan diuji kebenarannya melalui proses penelitian. hipotesis memberikan arah yang jelas pada penelitian. dengan adanya hipotesis, peneliti tahu apa yang ingin dicari dan diuji kemudian dengan menyusun hipotesis yang baik, peneliti dapat melakukan penelitian yang terarah, efektif, dan menghasilkan temuan yang valid.

Menurut Harbani Pasolong (2020:84) menyatakan, " Hipotesis yaitu suatu kesimpulan sementara, tetapi kesimpulan itu belum final, masih harus dibuktikan

kebenarannya atau hipotesis adalah suatu jawaban sementara atau dugaan sementara dimana ada kemungkinannya benar dan juga kemungkinan salah ".

Kemudian menurut Sugiyono (2019:115) " Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan ".

Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2017:265) " Hipotesis merupakan elemen penting dalam penelitian ilmiah kuantitatif. Karena itu sering dikemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian hipotesis ". Selanjutnya, menurut Nanang Martono (2010:57) “ Hipotesis dapat di definisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus di uji atau di rangkuman kesimpulan secara teoritis yang di peroleh melalui tinjauan pustaka”. Sedangkan menurut Sofian Siregar (2014:28-29) menyatakan bahwa “Berdasarkan isi rumusan hipotesis dibagi menjadi 2 (dua) bentuk yaitu : a). Hipotesis kerja/hipotesis alternative (H_a) makna dari hipotesis ini adalah hipotesis yang menyatakan pembeneran suatu fenomena atau menyatakan pembenaran dari suatu fenomena atau menyatakan adanya hubungan antar dua variable atau lebih, b). hipotesis nihil/hipotesis nol (H_0) maka dari hipotesis ini adalah yang menyatakan ketidakbenaran dari suatu fenomena atau menyatakan tidak ada hubungan antara dua variable atau lebih.

Berdasarkan teori-teori di atas, peneliti menyimpulkan bahwa hipotesis adalah spekulasi atau kesimpulan sementara dan masih memerlukan pembuktian dengan melakukan penelitian, maka dari itu hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hipotesis alternative (H_a)

Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

2. Hipotesis null (H_o)

Kinerja Pegawai tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

C. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional suatu variabel dalam penelitian kuantitatif mengacu pada gambaran atau pemahaman konseptual terhadap variabel yang akan diteliti. definisi konsepsional membantu peneliti memahami dan mengoperasionalkan variabel yang mereka ukur dan memastikan pemahaman yang konsisten dalam konteks penelitian. Berikut beberapa pengertian definisi konsepsional menurut para ahli :

Menurut Ulber Silalahi (2012:128) yaitu, "Definisi Konsepsional adalah definisi yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain atau mendefinisikan suatu konstruk-konstruk lain".

Kemudian menurut Rianto Adi (2010:29), "Definisi Konsepsional adalah kerangka berpikir kita yang bersifat teoritis dan konsepsional mengenai masalah yang kita teliti".

Sedangkan menurut Lexy J. Meolong (2010:43), "Definisi Konsepsional merupakan definisi dari apa yang perlu di amati, konsep menentukan variable-variabel yang menentukan adanya hubungan empiris.

Jadi peneliti menyimpulkan definisi konsepsional adalah batasan konsep, dari satu konsep ke yang lainnya agar tidak jadi kesalahpahaman dalam proses penelitian.

Adapun definisi konsepsional dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai adalah kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu untuk mencapai hasil kerja yang berkualitas dan kuantitas dalam melaksanakan fungsi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
2. Kualitas Pelayanan adalah Sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai ekspektasi pelanggan.

D. Definisi Operasional

Dalam rangka memberikan batasan dan sekaligus mempertegas ruang lingkup serta obyek yang di teliti, maka perlu menetapkan indikator-indikator dari dua variable yang di teliti. Berikut beberapa pengertian definisi operasional menurut para ahli :

Menurut Harbani Pasolong (2020:86) menyatakan bahwa "Definisi Operasional adalah merupakan suatu pernyataan dalam bentuk yang khusus dan merupakan kriteria yang bisa diuji secara empiris".

Kemudian menurut Sugiyono (2019:75) yaitu, "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dipelajari dan ditarik kesimpulannya".

Lalu menurut Ulber Silalahi (2012:46) menyatakan bahwa "Definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variable yang di teliti. Selanjutnya, menurut Karlinger (2012:119) memberikan penjelasan bahwa "Definisi operasional melekat arti pada suatu konstruk dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk variabel ini".

Dengan demikian dari beberapa pendapat diatas dapat di simpulkan bahwa definisi operasional adalah suatu sifat atau nilai dari orang, obyek maupun organisasi yang akan di pelajari sehingga menjadi suatu variable yang dapat di ukur. Dengan demikian gambaran variable yang akan di teliti dengan indikator-indikator yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai (X) sebagai Independen variable dengan indikator :
 1. Kualitas Kerja
 2. Ketepatan waktu
 3. Inisiatif
 4. Kemampuan
 5. Komunikasi
2. Kualitas Pelayanan (Y) sebagai Dependen variabel dengan indikator :
 1. Keandalan (*Reliability*)
 2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 3. Jaminan (*Assurance*)
 4. Empati (*Empathy*)
 5. Berwujud (*Tangibles*)

E. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif, sebagaimana menurut Creswell yang di kutip Rachmat Trijino (2015:17) yaitu " Penelitian Kuantitatif yang menyelidiki tentang masalah kemasyarakatan dan kemanusiaan yang didasarkan pada pengujian suatu teori yang tersusun atas variabel – variabel, di ukur dengan bilangan – bilangan dan di analisis dengan prosedur – prosedur statistik".

Kemudian menurut Harbani Pasolong (2016:70) " Penelitian Kuantitatif adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (statistik) ".

Lalu menurut Sugiyono (2017:8) "Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertumpu pada filsafat positivisme, tujuan penggunaan metode ini yaitu untuk melakukan penelitian terhadap suatu populasi atau sampel tertentu dengan cara melakukan pengumpulan data yang memanfaatkan instrumen penelitian".

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jadwal Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, diperlukan sebuah jadwal yang tersusun dengan baik agar setiap tahapan kegiatan dapat berjalan dengan baik dan terstruktur untuk mempermudah peneliti mencapai tahapan-tahapan pelaksanaan dalam kegiatan penelitian.

Dibawah ini peneliti akan menguraikan secara singkat tahapan - tahapan penelitian sebagai berikut :

1. Tahap pada bulan Juni 2022, pada tahap awal peneliti melakukan observasi.
2. Tahap pada bulan Juli 2022 Hingga Oktober 2022
 - a) Mempelajari literatur dan mengumpulkan bahan yang berkaitan dengan kajian yang di teliti.
 - b) Pengajuan judul
 - c) Menyusun proposal Bab I, Bab II, Bab III
3. Tahap pada bulan November 2022 Hingga Agustus 2025
 - a) Seminar Proposal dan perbaikan
 - b) Konsultasi kuesioner kepada dosen pembimbing
 - c) Penelitian ke lapangan
 - d) Penyelesaian Bab IV, Bab V.

e) Seminar Hasil dan Perbaikan

f) Pendadaran.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dan Sampel dalam penelitian ini bertujuan untuk mengambil data sebagai dari populasi yaitu sampel, sampel digunakan untuk mewakili populasi yang akan di teliti, dibawah ini peneliti sajikan beberapa pendapat ahli yang berkaitan dengan populasi dan sampel.

1. Populasi

Menurut Ulber Silalahi (2015:152), " Populasi merupakan jumlah total dari seluruh unit-unit dan elemen dimana penyelidik tertarik. Populasi merupakan seluruh unit-unit yang darinya sampel dipilih. Populasi dapat berupa organisme, orang atau sekelompok orang, masyarakat, benda, organisasi, objek, peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus di definisikan secara spesifik dan tidak secara mendua".

Lalu, menurut Rachmad Trijono (2015:30-31) Menyebutkan bahwa, " Populasi adalah keseluruhan unit yang menjadi objek kegiatan statistik baik yang berupa instansi pemerintah, lembaga, organisasi, orang, benda maupun objek lainnya. Sedangkan sampel adalah sebagian populasi yang menjadi objek penelitian untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi".

Kemudian menurut Sugiyono (2016:80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan kemudian karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan".

Jadi berdasarkan menurut para ahli yang telah di paparkan di atas maka dapat di simpulkan populasi adalah adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek atau subjek untuk memenuhi syarat – syarat memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Sehingga dalam penelitian ini yang dijadikan populasi yaitu pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah pegawai ASN sebanyak 34 orang.

Tabel 3.1: Daftar Nama Pegawai DPMPTSP Provinsi Kaltim

No	Nama	Jabatan	Status Pendidikan
1	2	3	4
1	Puguh Harjanto, S.STP.,M. Si	Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim	S2
2	Noer Adenany, S. Sos., M. Si	Sekretaris	S2
3	Riawati, S. Si., MEM	Kabid. Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal	S2
4	Dra. Otty Eka Permana Lestari,S.,MAP	Kabid. Layanan Pengaduan dan Informasi Perizinan	S2
5	Arie Nur Nakahasima Oetomo,SE.,M. Si	Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal	S2
6	Surya Saputra, S. Sos., M.Si	Kabid. Pengendalian Pelaksanaan	S2
7	Anita Natalia Krisnawati, SSTP, M.Si	Kabid. Layanan Perizinan dan Non Perizinan	S2
8	Arini Susiati, S. E., M. Si	Perencana Ahli Muda Sub. Bagian Keuangan	S2
9	Muhammad Facrial Ludfie, S. E., M.M	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	S2
10	Nino Rozaldi, SE	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	S1
11	Ariyanto Effendi, S. Sos	Kasubbag Umum	S1
12	Dra. Nur Isnawiyah	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	S1
13	Rachmadian Noviansjah, S. T	Penata Perizinan Ahli Muda	S1

Bersambung...

Sambungan dari tabel 3.1:

14	Budi Santoso, S. E	Penata Perizinan Ahli Muda	S1
15	Indah Eliana, S. Hut	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli muda	S1
16	Hj. Sri Ayu, S. E., M. Si	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli muda	S2
17	Dessy Retno Astrini, S.IP	Plt. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	S1
18	Vilda Ayu Permata Sari, ST	Plt. Perencana Ahli Muda Sub. Bagian Rengram	S1
19	Charlina S. Sos	Penata Perizinan Ahli Muda	S1
20	Rachmi Afdaliah, S. E	Analisis Pengembangan SDM Aparatur	S1
21	Khalid Mubarak S. Pi	Analisis Pengusaha Dan Pelayanan	S1
22	Ani Ratna Sari, SP	Penata Perizinan Ahli Muda	S1
23	Fatimah Agustina, S. Hut	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	S1
24	Muhammad Yunus, S. Sos	Analisis Akuntabilitas Kinerja Aparatur	S1
25	Meidwita Hendra Wardhana, S. E	Pengawas Penanaman Modal	S1
26	Ibnu Haldun, A.Md	Pengelola Pemetaan Sumber Daya Investasi	D.III
27	Awang Uria Erlirama, A.Md	Pengelola Dokumen Perizinan	D.III
28	Isna Galuh Handayani, S. Hut	Analisis Pengembangan Potensi Daerah	S1
29	Sri Sartika, S. IP	Analisis Pengusahaan dan Pelayanan	S1
30	Rani nur Ainun Oktaviani, S. STP	Analisis Pengusaha dan Pelayanan	S1
31	Bakti Haryana Noor	Pengadministrasi Keuangan	SMA
32	Sarino	Pengadministrasi Keuangan	SMA
33	Bagus Permana Wicaksono, A. Md	Pranata Hubungan Masyarakat Terampil	D.III
34	Muhammad Nuralik	Pengadministrasi Kepegawaian	SMA
35	Dinar Ayu Laksmi, S.l.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
36	Efty Widya Andini, S.Pi	Tenaga Teknis Non ASN	S1

Bersambung...

Sambungan Tabel 3.1:

37	Tika Anggre Ria Yani. S.Stat	Tenaga Teknis Non ASN	S1
38	M. Randi Nugraha Pratama, SE	Tenaga Teknis Non ASN	S1
39	Firsta Noor Ananda, S.I.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
40	Halimatussa'diah	Tenaga Teknis Non ASN	SMA
41	Nabela Putri	Tenaga Teknis Non ASN	SMK
42	Mustafa	Tenaga Teknis Non ASN	SMA
43	Endrik Santoso	Tenaga Teknis Non ASN	SMK
44	Aliansyah	Tenaga Teknis Non ASN	SMA
45	Hernita Sespardiana, S.E	Tenaga Teknis Non ASN	S1
46	Deyt Novita Ariesty, SE	Tenaga Teknis Non ASN	S1
47	Yuliani, A.Md	Tenaga Teknis Non ASN	D3
48	Belin Ruruk. S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
49	Ence Deasy Yuniasari. S.S	Tenaga Teknis Non ASN	S1
50	Roni Helpani,S.P	Tenaga Teknis Non ASN	S1
51	Anita Tyas Fachlizha, SE	Tenaga Teknis Non ASN	S1
52	Muhammad Arif Husain Saudek, S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
53	Dwi Harkanti Ningsih. S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
54	ErichcAndicha,S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
55	Sely Swandari, S.Pd, M.E	Tenaga Teknis Non ASN	S2
56	Normalita Fauziah, S.Si	Tenaga Teknis Non ASN	S1
57	Elsa Puspa Rizki	Tenaga Teknis Non ASN	SMA
58	Juniardi, S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
59	Dandy Yudha Nugraha Pradani, S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1

Bersambung...

Sambungan Tabel 3.1:

60	Miftahul Hidayah, S.M	Tenaga Teknis Non ASN	S1
61	Deby Lni Dharmawan	Tenaga Teknis Non ASN	SMK
62	Taufik, S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
63	Dody Mulyadi, SI.P	Tenaga Teknis Non ASN	S1
64	Herlianur Irpan, S.E	Tenaga Teknis Non ASN	S1
65	Decky Diyan Kesuma, S.Psi	Tenaga Teknis Non ASN	S1
66	Pinky Angelia Rolanda, SE.	Tenaga Teknis Non ASN	S1
67	Indah Putri Ananda, S.Ak	Tenaga Teknis Non ASN	S1
68	Wahyu Ilahi SE	Tenaga Teknis Non ASN	S1
69	Jepriansyah, S.H	Tenaga Teknis Non ASN	S1
70	Ridha Nurhuda, S.P.W.K	Tenaga Teknis Non ASN	S1
71	Lutfi Abdul Salam, ST.	Tenaga Teknis Non ASN	S1
72	Elian Octaviani Surya. ST.	Tenaga Teknis Non ASN	S1
73	Norma Yunita, S.Sos	Tenaga Teknis Non ASN	S1
74	Aulia Juniarti Putri, S.Pi	Tenaga Teknis Non ASN	S1
75	Sakti Samuel V.L Tobing S.Si	Tenaga Teknis Non ASN	S1
76	Wisnu Sulistiya Fajar Putra. S.I.P	Tenaga Teknis Non ASN	S1
77	Abdul Gapur, S.Pd	Tenaga Teknis Non ASN	S1
78	Muhammad Nur Ramadhan, S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
79	Alda Aulia Putri	Tenaga Teknis Non ASN	SMA
80	Muhammad Fahrizal, A.Md	Tenaga Teknis Non ASN	D3
81	Erie Yusnita Prarira, SE.	Tenaga Teknis Non ASN	S1
82	Ropy Yanda Alresal. S.H	Tenaga Teknis Non ASN	S1

Bersambung...

Sambungan Tabel 3.1:

83	Ari Saeful Rahman. S.Kom	Tenaga Teknis Non ASN	S1
84	Rilo Fredy Dany Robert, SH.	Tenaga Teknis Non ASN	S1
85	Imelda Febliany, S.Sos	Tenaga Teknis Non ASN	S1

Sumber : DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur

2. Sampel

Menurut Rachmad Trijono (2015:30-31), " Sampel adalah sebagian unit populasi yang menjadi objek penelitian untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi ".

Sedangkan menurut Sugiyono (2016:81) " Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat di berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul respresentatif (mewakili).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling. Menurut Sugiyono (2016:85) "*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel."

3. Teknik Pengambilan Sampel

Judgmental sampling atau *Purposive sampling* (penarikan sampel judgmental sampling atau disebut purposive sampling menurut tujuan). *Judgmental sampling* atau *purposive sampling* merupakan salah satu bentuk dari *convenience sampling*. Dalam teknik ini, sampel dipilih berdasarkan penilaian atau pandangan dari para ahli berdasarkan tujuan dan maksud penelitian. Peneliti memilih elemen-elemen/kriteria yang dimasukkan dalam sampel karena meyakini bahwa elemen-elemen tersebut adalah representative dari populasi. Contohnya, antara lain:

- A. Tes pangsa pasar yang dipilih untuk menentukan kekuatan/potensi dari produk baru.
- B. Watak yang dipilih dalam penelitian perilaku sosial, motivasi, dan lain sebagainya.

Perlu dicatat bahwa dengan memilih jenis penarikan sampel ini, peneliti sudah harus siap untuk menghadapi ketidakpastian dalam hal bobot dan arah sampel. Sebuah pertimbangan tidak memerlukan definisi. Hal yang utama hanyalah validasi pertimbangan dan kesesuaian kriteria yang di buat sebelumnya. Dalam hal praktik, penarikan sampel ini tidak banyak di pergunakan oleh peneliti untuk penelitian dengan lingkup yang jauh lebih luas. Kemudian, menurut Sugiyono (2019: 124) “Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, artinya sampel dipilih secara sengaja sesuai kriteria yang ditentukan peneliti sehingga dapat memberikan data yang lebih relevan dengan tujuan penelitian”. Selanjutnya Menurut, Sekaran & Bougie (2016: 252) “Purposive sampling (judgmental sampling) adalah metode non-probability sampling di mana peneliti memilih subjek penelitian berdasarkan penilaian

pribadi bahwa mereka dapat memberikan informasi terbaik untuk menjawab pertanyaan penelitian”. Lalu menurut Arikunto (2016: 183) “Purposive sampling merupakan cara pengambilan sampel bukan didasarkan pada strata, random, atau daerah, melainkan atas dasar adanya tujuan tertentu. Dengan kata lain, responden dipilih karena memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Berdasarkan definisi diatas maka dalam pengambilan populasi dan sampel, peneliti menggunakan metode Purposive sampling dalam penelitian ini. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keseluruhan Pegawai ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

C. Gejala yang dihadapi

Secara umum suatu penelitian akan menghadapi salah satu atau kedua gejala, yaitu gejala nominal dan gejala kontinum, dimana gejala ini mempunyai ciri-ciri yang berbeda baik perbedaan prosedur maupun penggunaan alat untuk menghadapinya.

Menurut Sutrisno Hadi (2004:90) menjelaskan bahwa," Pada prinsipnya seseorang peneliti akan menghadapi dua jenis gejala yaitu gejala nominal dan kontinum. Gejala nominal adalah suatu gejala yang dapat digolongkan secara terpisah, secara distrik dan kategorik. Gejala kontinum adalah gejala bervariasi menurut tingkat, gejala ini memiliki kontinuitas ciri-ciri yang dapat digunakan untuk menggolong-golongkan subjek pendukung gejala itu".

Kemudian menurut Sugiyono (2019:12) berpendapat, " Data kuantitatif dibedakan menjadi dua yaitu data diskrit dan data kontinum. Data diskrit sering juga disebut data nominal, adalah merupakan data kuantitatif, dimana data satu sama lain terpisah, tidak dalam suatu garis kontinum. Data ini diperoleh dari hasil menghitung/membilang". Sedangkan " Data kontinum adalah data kuantitatif yang satu sama lain berkesinambungan dalam satu garis. Data ini diperoleh dari hasil kemampuan, motivasi, IQ dan lain-lain. Data ini dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu data ordinal, interval dan ratio".

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dalam penelitian ini hanya mengukur gejala kontinuitas, sebab gejala ini memiliki kontinuitas ciri yang dapat digunakan untuk menggolongkan subyek-subyek pendukung itu. Subyek pendukung dapat berupa sampel penelitian yang diambil dari jumlah populasi yang digunakan dalam pengukuran penelitian tersebut.

D. Alat Pengukur Data

Sesuai dengan gejala yang di hadapi dalam penelitian ini adalah gejala kontinum, maka untuk mengukur data peneliti menggunakan skala ordinal. skala ordinal ialah skala berjenjang yang menunjukkan posisi sesuatu lebih atau kurang dari lainnya, fungsi bilangan selain sebagai lambing juga sebagai rangking. Tetapi walaupun skala ordinal ini dapat menentukan kedudukan seseorang dalam kelompok, namun besarnya perbedaan tidak dapat ditentukan secara konkrit.

Dalam menggunakan skala ordinal dilakukan dengan skala likert, dimana indeks-indeksnya diberi skor, maka peneliti merubah data atau angka-angka kuantitatif. butir-butir alat pengukuran data yang digunakan juga bervariasi antara

1 sampai 2, 1 sampai 3, 1 sampai 4, 1 sampai 5. Selain itu, penggunaan jenjang dan atau skor untuk suatu indeks menunjukkan rendahnya fungsi setiap gejala. Sebelumnya peneliti akan menjabarkan beberapa pengertian dari para ahli dibawah ini.

Menurut Uhar Suharsaputra (2014:73) berpendapat, "Alat pengukur data adalah pengukuran dimana skala yang dipergunakan disusun secara terurut dari yang rendah sampai yang tertinggi menurut suatu ciri tertentu, namun antara urutan atau (ranking) yang satu dengan yang lainnya tidak mempunyai jarak yang sama".

Lalu menurut Ulber Silalahi (2012:220), "Skala Ordinal adalah skala yang mengurut kategori respon dari tingkat terendah ke tingkat yang tertinggi menurut atribut dalam suatu urutan atau orde tertentu. Selanjutnya, menurut Saifuddin Azwar (2010:77) menyatakan " Biasanya seorang peneliti menginginkan range yang cukup besar sehingga informasi yang di kumpulkan lebih lengkap". Adapun penelitian yang menggunakan jenjang 3 (1, 2, 3), jenjang 5 (1, 2, 3, 4, 5,), jenjang 7 (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,).

Kemudian, menurut Sugiyono (2018:93) " Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah di tetapkan spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya di sebut sebagai variable penelitian.

Peneliti menggunakan skala likert dengan menetapkan skor terlebih dahulu terhadap jawaban responden agar data yang dihimpun memiliki ukuran yang tegas dan jelas yakni skala tiga jenjang jawaban yang diberikan oleh responded. Alat

pengukur data yang akan digunakan untuk menjaring data berupa jawaban responden masyarakat yang menjadi sampel penelitiannya.

Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert dengan 3 alternatif jawaban yang disusun mulai dari jawaban responden tertinggi hingga jawaban responden terendah. Menurut skor penilaian yang digunakan untuk memahami jawaban responden dan untuk mempermudah perhitungan secara statistic sebagai berikut :

1. Apabila responden memilih jawaban (a), maka diberi skor nilai 3
2. Apabila responden memilih jawaban (b), maka diberi skor nilai 2
3. Apabila responden memilih jawaban (c), maka diberi skor nilai 1

Menurut peneliti masyarakat atau responden memiliki karakter yang berbeda-beda maka dari itu menggunakan jenjang 3 agar dapat mempermudah dalam proses pengumpulan data serta proses perhitungan data yang disajikan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan yang sangat penting yang digunakan dalam penelitian untuk mencapai satu tujuan yang ingin di capai yaitu pembuktian hipotesis dalam suatu kajian ilmiah agar terbukti kebenarannya, oleh karna itu kualitas data yang di dapat, mempengaruhi hasil penelitian.

Menurut Ulber Silalahi (2017:421) "Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai satu proses untuk mendapatkan data dari subjek atau responden dengan menggunakan metode tertentu."

Kemudian, Menurut Sugiyono (2019:228), " Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya".

Adapun pengumpulan data untuk penelitian ini digunakan sebagai bahan penulisan, maka teknik yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan menggunakan buku-buku perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung dalam penulisan ini dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.
2. Penelitian lapangan yaitu pengumpulan data dengan menggunakan penelitian secara langsung pada objek penelitian dengan cara :
 - a. Observasi, yaitu melakukan penelitian langsung atau pengamatan langsung ke objek penelitian pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur sehingga dapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

- b. *Interview*, wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan responden atau dengan pihak lain yang berwenang guna melengkapi data dalam penulisan ini.
- c. Kuesioner (Angket) yaitu berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang sesuai dengan indikator dan kemudian disebarkan kepada responden untuk memperoleh data dan informasi.
- d. Dokumentasi yaitu pengumpulan dokumen yang berupa peraturan perundang-undangan dan mempelajari literature-literatur karya ilmiah dan buku-buku lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu teknik yang di pergunakan untuk menghimpun data-data yang di peroleh dan untuk mengelompokkan data sesuai dengan hasil yang ingin di capai untuk di kaji.

Menurut Ulber Silalahi (2009:131-132) menjelaskan "Analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti atau untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian yang telah dinyatakan sebelumnya. Analisis data adalah proses penyerhanaan data dan penyajian data dengan mengelompokkan dalam satu bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasi".

Kemudian, menurut Sugiyono (2019:241) berpendapat, "Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis

responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh perhitungan untuk menjawab rumusan dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan".

Karena peneliti menggunakan alat ukur data ordinal maka analisis data yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisis data koefesien spearman dan korelasi *Rank Order*. Dimana teknik tersebut digunakan untuk mengukur korelasi antar dua variabel yang memiliki tingkat pengukuran ordinal, yaitu rumus untuk mengukur tingkat pengaruh antara variabel, pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan timur.

Analisis data yang dipergunakan adalah ukuran Korelasi Statistik Nonparametik yaitu Koefesien Rank Spearman (r_s) analisis ini dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yaitu Kinerja pegawai (Indenpenden Variabel) dan Kualitas pelayanan (Dependen Variabel) Sidney Sigel (2011:255-256).

- a) Apabila ditemukan himpunan yang berangka tidak sama maka di pergunakan rumus sebagai berikut :

$$r_s = \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

- b) Apabila ditemukan himpunan yang berangka sama maka di pergunakan rumus berikut :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Dimana :

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien Korelasi Rank Spearman

$\sum d_i^2$ = Jumlah hasil pengurangan antara ranking yang terdapat pada variabel x dan y melalui pengkuadratan.

X = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

N = jumlah sampel

T = faktor koreksi

t = Banyak Observasi yang berangka sama pada suatu ranking tertentu

12 = bilangan tetap

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan alat ukur ordinal maka analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan teknik analisis data koefisien korelasi rank spearman dan korelasi *Rank Order*. Dimana teknik tersebut digunakan untuk mengukur korelasi antar dua variable yang memiliki tingkat pengukuran ordinal,

yaitu rumus untuk mengukur tingkat pengaruh antar variable, Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan investasi dan peningkatan pelayanan perizinan secara terpadu di wilayah Provinsi Kalimantan Timur. Kantor ini berkedudukan di Jalan Basuki Rahmat No. 01, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dibentuk berdasarkan amanat Peraturan Presiden dan peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terintegrasi.

Pembentukan lembaga ini bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi perizinan, mempercepat pelayanan publik, serta meningkatkan iklim investasi yang sehat dan kompetitif di tingkat daerah. Secara struktural, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur memiliki berbagai bidang dan subbagian yang menangani berbagai jenis perizinan serta pengendalian dan pengawasan investasi. Selain itu, dinas ini juga menjadi penghubung antara pelaku usaha dengan instansi teknis lain dalam proses perizinan, baik secara daring (online) maupun langsung (tatap muka). Dalam pelaksanaan tugasnya, DPMPTSP juga menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi melalui aplikasi perizinan online, guna meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik. dengan peran dan tanggung jawab tersebut, DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menjadi objek

yang tepat untuk dikaji dalam penelitian ini, khususnya dalam melihat sejauh mana kinerja pegawai memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maupun investor.

B. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah merupakan unsur yang paling menentukan dalam proses pembangunan, khususnya Sumber Daya Aparatur yang merupakan mesin penggerak berjalannya roda pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Komposisi Pegawai Negeri Sipil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur sampai Mei 2023 sebanyak 34 orang PNS dan 51 orang pegawai Non PNS.

Tabel 4.1: Sumber Daya Aparatur DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur

No	Jabatan	Jenis Kelamin		Golongan				Pendidikan				
		Pria	Wanita	IV	III	II	I	Pasca Sarjana	Sarjana	Diplo ma	S L T A	SLT P
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Kepala (Eselon 2)	1		1				1				
2	Sekretaris & Kabid (Eselon 3)	3	3	6				6				
3	Kasubbag & Pejabat Fungsional	5	7	2	10			2	10			
4	Pelaksana	9	6		11	4			9	3	3	
Jumlah PNS		18	16	9	21	4		9	19	3	3	
Jumlah Non PNS		34	25					5	38	2	12	2
Jumlah PNS + Non PNS		52	41	9	21	4		14	57	5	15	2

Sumber: RENSTRA DPMPTSP Provinis Kaltim Tahun 2024-2026

C. Visi dan Misi DPMPTSP Provinsi Kaltim

Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur sesuai dalam rangka mewujudkan visi dan misi Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Kalimantan Timur dari 2018 hingga 2025 yaitu :

1. Visi

Visi yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur mencerminkan komitmen kuat dalam mendorong kemajuan daerah yaitu : “Berani untuk Kalimantan Timur Berdaulat”.

2. Misi

Berikutnya, adapun misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagaimana yang tercantum di misi Gubernur pada point ke 4 yaitu “ BERDAULAT DALAM PENGELOLAAN SUMBER DAYA ALAM YANG BERKELANJUTAN.”

D. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 65 Tahun 2016 mengenai struktur Organisasi, Tugas, Serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur, disebutkan bahwa kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur memiliki tanggung jawab dalam mendukung Gubernur dalam Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang merupakan kewenangan daerah di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Kepala Dinas bertanggung jawab langsung kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Guna menjalankan tugasnya secara optimal, DPMPTSP juga menyelenggarakan sejumlah fungsi utama yang mendukung efektivitas pelayanan publik, antara lain :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah.
2. Pemberian dukungan atas perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
3. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
4. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian kebijakan teknis di bidang perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal.
5. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis di bidang promosi penanaman modal.
6. Perumusan, perencanaan, pembinaan, dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pelaksanaan penanaman modal.
7. Perumusan, perencanaan, pembinaan, dan pengendalian kebijakan teknis di bidang layanan perizinan dan non perizinan penanaman modal.
8. Perumusan, perencanaan, pembinaan, dan pengendalian kebijakan teknis di bidang layanan pengaduan, advokasi, dan informasi perizinan

9. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan
10. Pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis Dinas
11. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai tugas dan fungsinya.

E. Hasil penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh antar dua variabel, peneliti menggunakan definisi operasional yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, kinerja pegawai ditetapkan sebagai variabel independen, sedangkan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pegawai terdiri dari beberapa aspek seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, komunikasi. Sementara itu, indikator kualitas pelayanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta berwujud.

Populasi penelitian ini adalah seluruh Pegawai ASN di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Purposive sampling, dengan Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 orang.

Untuk mengukur kedua variabel, peneliti menyusun instrumen berupa kuesioner yang terdiri atas beberapa pertanyaan sesuai indikator penelitian. Setiap pertanyaan diberikan tiga pilihan jawaban yang mencerminkan tingkat penilaian responden. Dengan demikian, seluruh instrumen pertanyaan yang diajukan dalam

penelitian ini berjumlah 10 pertanyaan (disesuaikan dengan indikator yang digunakan).

Jawaban responden kemudian diberikan skor sesuai dengan tingkat penilaian yang dipilih, yaitu:

1. Apabila responden memilih jawaban (a), diberi skor 3
2. Apabila responden memilih jawaban (b), diberi skor 2
3. Apabila responden memilih jawaban (c), diberi skor 1

Seluruh data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dalam bentuk tabel dan persentase, sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis sejauh mana kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.

F. Deskripsi Jawaban Responden

Berikut ini adalah penjelasan mengenai tanggapan dari responden untuk setiap pertanyaan yang telah di ajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban dapat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

1. Variabel Kinerja Pegawai (X)

Deskripsi jawaban untuk variable tentang Kinerja Pegawai yang terdiri dari 5 Indikator masing-masing dengan 1 pertanyaan total 5 item pertanyaan mengenai Kinerja Pegawai dapat diketahui sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

Untuk mengukur tingkat kualitas kerja maka peneliti membagi tiga pertanyaan. Adapun pertanyaan pertama dikemukakan sebagai berikut :
 “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I sudah memenuhi standar kualitas kerjayang telah

ditetapkan Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dapat di capai dengan baik dan optimal?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.2: Jawaban Responden Mengenai Kualitas Kerja

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Memenuhi	3	26	76.5
2	Cukup Memenuhi	2	8	23.5
3	Tidak Memenuhi	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab Memenuhi berjumlah 26 orang dengan presentase sebanyak 76,5%, dan 8 orang menjawab cukup memenuhi dengan presentase 23,5% kemudian tidak ada yang menjawab tidak memenuhi.

2. Ketetapan waktu

Untuk mengukur tingkat daya ketepatan waktu maka peneliti memberikan satu pertanyaan. Adapun pertanyaan ketetapan waktu peneliti memberikan pertanyaan sebagai berikut : “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I selalu menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggungjawab dalam kurun waktu tertentu dengan tepat waktu?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.3: Jawaban Responden Mengenai ketepatan waktu

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Selesai	3	31	91.1
2	Cukup Selesai	2	3	8.9
3	Tidak Selesai	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab Selesai berjumlah 31 orang dengan presentase sebanyak 91.1%, kemudian yang menjawab cukup selesai berjumlah 3 orang dengan presentase 8.9%, kemudian tidak ada yang menjawab tidak selesai.

3. Inisiatif

Untuk mengukur tingkat inisiatif maka peneliti memberi satu pertanyaan. Adapun pertanyaan sebagai berikut :“Apakah Bapak/Ibu/Sdr/menunjukan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah oleh atasan?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.4: Jawaban Responden Mengenai Inisiatif

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Bersedia	3	28	82,4
2	Cukup Bersedia	2	6	17,6
3	Tidak Bersedia	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab bersedia berjumlah 28 orang dengan persentase sebanyak 82,4%, kemudian yang menjawab cukup bersedia berjumlah 6 orang dengan persentase 17,6% lalu tidak ada yg menjawab tidak memenuhi.

4. Kemampuan

Untuk mengukur tingkat kemampuan maka peneliti memberi satu pertanyaan. Adapun pertanyaan dikemukakan sebagai berikut : “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I mampu dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan dengan tepat?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah penenliti sajikan.

Tabel 4.5: Jawaban Responden Mengenai Kemampuan

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Mampu	3	31	91.1
2	Cukup Mampu	2	3	8.9
3	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab mampu berjumlah 31 orang dengan persentase sebanyak 91,1%, kemudian yang menjawab cukup mampu berjumlah 3 orang dengan persentase 8,9, kemudian tidak ada yang menjawab tidak mampu.

5. Komunikasi

Untuk mengukur tingkat komunikasi maka peneliti memberi satu pertanyaan sebagai berikut : “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasi kan oleh atasan?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.6: Jawaban Responden Mengenai Komunikasi

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Memahami	3	25	73.5
2	Cukup Memahami	2	8	23,5
3	Tidak Memahami	1	1	3
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab mampu berjumlah 25 orang dengan presentase sebanyak 73.5%, kemudian yang menjawab cukup mampu berjumlah 8 orang dengan persentase sebanyak 23.5% dan kemudian yang menjawab tidak mampu sebanyak 1 orang dengan persentase 3%.

Tabel 4.7: Rangkuman Skor Untuk Variabel Kinerja Pegawai (X)

No	Independen Variabel Kinerja Pegawai (X)					Jumlah
	Kualitas Kerja	Ketetapan Waktu	Inisiatif	Kemampuan	Komunikasi	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	2	3	3	3	14
8	3	3	3	2	2	13
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	2	3	3	14
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	2	3	2	13
14	2	3	3	2	2	12
15	2	3	3	3	3	14
16	3	3	3	3	3	15

Bersambung...

Sambungan Tabel 4.7:

17	3	3	3	3	2	14
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	2	14
20	3	3	2	3	3	14
21	3	3	3	3	1	13
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	2	14
24	2	3	3	3	3	14
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	2	3	3	14
28	2	2	3	3	3	13
29	2	2	3	3	3	13
30	2	3	3	3	3	14
31	2	3	3	3	3	14
32	3	3	2	2	3	13
33	2	3	3	3	3	14
34	3	3	3	3	2	14
Total						481

Sumber data : Hasil jawaban responden

2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

1. Keandalan (*Reliability*)

Untuk mengukur tingkat keandalan (*Reliability*) maka peneliti memberi pertanyaan. Adapun pertanyaan yang dikemukakan sebagai berikut: “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I dalam kualitas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah penenliti sajikan.

Tabel 4.8: Jawaban Responden Mengenai Keandalan (*Reliability*)

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Sesuai	3	26	76.4
2	Cukup Sesuai	2	8	23.6
3	Tidak Sesuai	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab Sesuai berjumlah 26 orang dengan persentase sebanyak 76.4%, kemudian yang menjawab cukup sesuai berjumlah 8 orang dengan persentase 23.6% kemudian tidak ada yg menjawab tidak sesuai.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Untuk mengukur tingkat ketanggapan (*Responsiveness*) maka peneliti memberi satu pertanyaan. Adapun pertanyaan dikemukakan sebagai berikut: “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I bias menangani jika terdapat keluhan dari pelayanan yang diberikan dengan cepat, baik, dan sopan?”. selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.9: Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan (*Responsiveness*)

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Bisa	3	27	79.4
2	Cukup Bisa	2	7	20.6
3	Tidak Bisa	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab bisa berjumlah 27 orang dengan persentase 79.4%, kemudian yang menjawab cukup

bisa berjumlah 7 orang dengan presentase 20.6% kemudian tidak ada yg menjawab tidak bisa.

3. Jaminan (*Assurance*)

Untuk mengetahui tingkat jaminan (*Assurance*) maka peneliti memberi satu pertanyaan. Adapun pertanyaan dikemukakan sebagai berikut: “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I sudah menerapkan sifat ramah, perhatian, dan kesopanan pada saat memberikan pelayanan?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah penenliti sajikan.

Tabel 4.10: Jawaban Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Menerapkan	3	25	73.5
2	Cukup Menerapkan	2	9	26.5
3	Tidak Menerapkan	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab menerapkan berjumlah 25 orang dengan presentase sebanyak 73.5%, kemudian yang menjawab cukup menerapkan berjumlah 9 orang dengan presentase 26.5% kemudian tidak ada yg menjawab tidak menerapkan.

4. Empati (*Empathy*)

Untuk Mengetahui tingkat Empati (*Empathy*) maka peneliti memberi satu pertanyaan. Adapun pertanyaan dikemukakan sebagai berikut: “Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.11: Jawaban Responden Mengenai Empati (*Empathy*)

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Adil	3	18	53
2	Cukup Adil	2	16	47
3	Tidak Adil	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab Adil berjumlah 18 orang dengan presentase sebanyak 53%, kemudian yang menjawab cukup Adil berjumlah 16 orang dengan presentase 47%% kemudian tidak ada yang menjawab tidak adil.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Untuk Mengetahui tingkat berwujud (*tangibles*) maka peneliti memberi satu pertanyaan. Adapun pertanyaan dikemukakan sebagai berikut: “Apakah fasilitas yang disediakan dikantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dalam keadaan yang cukup,bersih,aman dan nyaman?”. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan tersebut, maka dapat dilihat pada tabel yang telah peneliti sajikan.

Tabel 4.12: Jawaban Responden Mengenai Berwujud (*Tangibles*)

NO	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	Persentase %
1	Nyaman	3	22	64.7
2	Cukup Nyaman	2	12	35.3
3	Tidak Nyaman	1	-	-
Jumlah			34	100%

Sumber Data : Hasil Jawaban Responden

Kesimpulan dari hasil jawaban responden diketahui yang menjawab nyaman berjumlah 29 orang dengan presentase sebanyak 85.3%, kemudian yang

menjawab cukup nyaman berjumlah 5 orang dengan presentase 14.8% kemudian tidak ada yg menjawab tidak nyaman.

Tabel 4.13: Rangkuman Skor Untuk Variabel Kualitas Playanan (Y)

No	Independen Variabel Kualitas Playanan (Y)					Jumlah
	Keandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Berwujud	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	2	2	3	13
3	3	3	3	3	2	14
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	2	3	3	3	3	14
7	3	3	3	2	2	13
8	3	3	3	2	2	13
9	3	3	3	3	3	15
10	3	2	3	3	3	14
11	3	2	3	2	3	13
12	3	3	3	3	3	15
13	3	2	2	2	2	11
14	3	3	2	2	2	12
15	2	3	2	3	3	13
16	3	3	3	3	3	15
17	2	2	3	3	3	13
18	3	3	2	3	3	14
19	3	2	2	3	3	13
20	3	3	3	2	2	13
21	3	3	2	2	2	12
22	3	3	3	2	3	14
23	3	3	2	2	3	13
24	2	3	3	2	3	13
25	3	3	3	2	3	14
26	3	3	3	3	3	15
27	3	2	3	3	3	14
28	3	3	3	2	2	13

Bersambung...

Sambungan Tabel 4.13:

29	3	3	3	2	2	13
30	2	3	3	3	2	14
31	2	3	3	3	2	13
32	3	3	2	2	2	12
33	2	2	3	3	3	13
34	2	3	3	2	3	13
	Total					459

Sumber data : hasil jawaban responden

G. Analisis Data

Untuk menemukan jawaban dari pengaruh variabel kinerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, maka peneliti akan melakukan analisis data dengan menggunakan Koefisien Korelasi Rank Spearman (r_s), yang harus melalui beberapa langkah antara lain :

1. Menemukan ranking dari masing-masing variabel yaitu kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y).
2. Menemukan nilai d_i , dengan cara mengurangkan nilai dan ranking (X) dan (Y).
3. Menentukan nilai d_i^2 , dengan cara menguadratkan d_i
4. Menentukan nilai dari $\sum d_i^2$ dengan menjumlahkan seluruh nilai d_i^2
5. Menentukan nilai $\sum x^2$ dan nilai $\sum y^2$ dengan menggunakan korelasi (T) untuk himpunan berangka sama
6. Untuk mengetahui pengaruh variabel X dan Y, peneliti menggunakan rumus Koefisien Korelasi Rank Spearman (r_s), kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan menggunakan r_s tabel pada tingkat signifikan alfa

0,05 untuk jumlah responden sebanyak 34 responden. Apabila r_s hasil hitung lebih besar atau sama dari r_s tabel maka H_a yang diterima, dan apabila r_s hitunganya lebih kecil dari r_s tabel maka H_0 yang diterima.

Untuk mengaplikasikan data yang telah dihimpun ke dalam rumus Koefesien Kolerasi Rank Spearman, maka akan disajikan dalam bentuk tabel yang membuat kedua variabel yang diteliti yaitu kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) dan mengitung (d_i) dan (d_i^2) dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14: Rangkuman Skor Ranking Variabel (X) dan Variabel (Y)

No	X	Y	Ranking X	Ranking Y	d_i	d_i^2
1	15	15	28	31	-3	9
2	14	13	14.5	12	2.5	6.25
3	15	14	28	23.5	4.5	20.25
4	15	15	28	31	-3	9
5	15	15	28	31	-3	9
6	15	14	28	23.5	4.5	20.25
7	14	13	14.5	12	2.5	6.25
8	13	13	4.5	12	-7.5	56.25
9	15	15	28	31	-3	9
10	15	14	28	23.5	4.5	20.25
11	14	13	14.5	12	2.5	6.25
12	15	15	28	31	-3	9
13	13	11	4.5	1	3.5	12.25
14	12	12	1	3	-2	4
15	14	13	14.5	12	2.5	6.25
16	15	15	28	31	-3	9
17	14	13	14.5	12	2.5	6.25
18	15	14	28	23.5	4.5	20.25
19	14	13	14.5	12	2.5	6.25
20	14	13	14.5	12	2.5	6.25

Bersambung...

Sambungan Tabel 4.14:

21	13	12	4.5	3	1.5	2.25
22	15	14	28	23.5	4.5	20.25
23	14	13	14.5	12	2.5	6.25
24	14	13	14.5	12	2.5	6.25
25	15	14	28	23.5	4.5	20.25
26	15	15	28	31	-3	9
27	14	14	14.5	23.5	-9	81
28	13	13	4.5	12	-7.5	56.25
29	13	13	4.5	12	-7.5	56.25
30	14	14	14.5	23.5	-9	81
31	14	13	14.5	12	2.5	6.25
32	13	12	4.5	3	1.5	2.25
33	14	13	14.5	12	2.5	6.25
34	14	13	14.5	12	2.5	6.25
Total	481	459			0	611

Sumber data : tabulasi jawaban responden

Berdasarkan tabel total skor pada variabel X diatas dapat dilihat bahwa jumlah skor yang diperoleh adalah sebanyak 481, variabel Kinerja Pegawai (X) terdapat himpunan berangka sama sebagai berikut:

Tabel 4.15: Rangkuman Variabel X

No	Skor	Ranking	Frekuensi
1	12	1	1
2	13	4.5	6
3	13		
4	13		
5	13		
6	13		
7	13		
8	14	14.5	14
9	14		
10	14		
11	14		
12	14		
13	14		
14	14		
15	14		
16	14		
17	14		
18	14		

Bersambung....

Sambungan tabel 4.15

19	14		
20	14		
21	14		
22	15	28	13
23	15		
24	15		
25	15		
26	15		
27	15		
28	15		
29	15		
30	15		
31	15		
32	15		
33	15		
34	15		

Sumber data : Hasil dari perhitungan Responden

- a) 6 Himpunan berangka sama pada skor 13 diberi ranking 4,5
- b) 14 Himpunan berangka sama pada pada skor 14 diberi ranking 14,5
- c) 13 Himpunan berangka sama pada skor 15 diberi ranking 28

Berdasarkan tabel total skor pada variabel Y diatas dapat dilihat bahwa jumlah skor yang diperoleh adalah sebanyak 459, variabel Kualitas Pelayanan (Y) terdapat himpunan berangka sama sebagai berikut.

Tabel 4.16: Rangkuman Variabel Y

No	Skor	Ranking	Frekuensi
1	10	1	1
2	11	2	1
3	12	3	3
4	12		
5	12		
6	13	12	13
7	13		
8	13		
9	13		
10	13		
11	13		
12	13		
13	13		
14	13		
15	13		
16	13		

Bersambung....

Sambungan Tabel 4.16

17	13		
18	13		
19	13		
20	14	23	8
21	14		
22	14		
23	14		
24	14		
25	14		
26	14		
27	14		
28	15	31	7
29	15		
30	15		
31	15		
32	15		
33	15		
34	15		

- a) 3 Himpunan yang berangka sama pada skor 12 diberi ranking 3
- b) 14 Himpunan yang berangka sama pada skor 13 diberi ranking 12
- c) 8 Himpunan yang berangka sama pada skor 14 diberi ranking 23,
- d) 7 Himpunan yang berangka sama pada skor 15 diberi ranking 31

Sebelum mencari r_s peneliti harus menemukan $\sum x^2$ dan $\sum y^2$ dimana pada variabel (X) terdapat empat (3) himpunan yang berangka sama dan pada variabel (Y) terdapat enam (4) himpunan yang berangka sama, dimana masing-masing jumlah nilai tersebut ditentukan oleh jumlah T setiap variabel dengan rumus sebagai berikut:

- a. Independen variabel (x) yang terdapat 4 himpunan angka yang sama yaitu:

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum x^2 = \frac{34^3 - 34}{12} - \left(\frac{6^3 - 6}{12} + \frac{14^3 - 14}{12} + \frac{13^3 - 13}{12} \right)$$

$$\sum x^2 = \frac{39.270}{12} - \left(\frac{210-6}{12} + \frac{2.744-14}{12} + \frac{2.197-13}{12} \right)$$

$$\sum x^2 = \frac{39.270}{12} - \left(\frac{204}{12} + \frac{2.730}{12} + \frac{2.184}{12} \right)$$

$$\sum x^2 = \frac{39.270}{12} - (17 + 227,5 + 182)$$

$$\sum x^2 = 3.272 - 426,5$$

$$\sum x^2 = 2.845$$

- b. Dependen variabel (y) yang terdapat enam himpunan yang berangka sama yaitu :

$$\sum y^2 = \frac{N^3-N}{12} - \sum T_y$$

$$\sum y^2 = \frac{34^3-34}{12} - \left(\frac{3^3-3}{12} + \frac{14^3-14}{12} + \frac{8^3-8}{12} + \frac{7^3-7}{12} \right)$$

$$\sum y^2 = \frac{39.270}{12} - \left(\frac{27-3}{12} + \frac{2.744-14}{12} + \frac{512-8}{12} + \frac{343-7}{12} \right)$$

$$\sum y^2 = \frac{39.270}{12} - \left(\frac{24}{12} + \frac{2.730}{12} + \frac{504}{12} + \frac{336}{12} \right)$$

$$\sum y^2 = \frac{39.270}{12} - (2 + 227,5 + 42 + 28)$$

$$\sum y^2 = 3.272 - 299,5$$

$$\sum y^2 = 2.972$$

H. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis

Setelah diketahui korelasi himpunan berangka sama $\sum x^2 = 2.845$ dan $\sum y^2 = 2.972$ serta penjumlahan $\sum d_i^2 = 611$. Dengan demikian maka perhitungan pengaruh pengawasan antara variabel x dan y adalah sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

$$r_s = \frac{2.845 + 2.972 - 611}{2\sqrt{2.845 \cdot 2.972}}$$

$$r_s = \frac{5.817 - 611}{2\sqrt{8.455 \cdot 3.40}}$$

$$r_s = \frac{5.206}{2 \cdot 2.907}$$

$$r_s = \frac{5.206}{5.954}$$

$$r_s = 0,8954248$$

$$r_s = 0,895$$

Dari perhitungan diatas diperoleh koefisien korelasi (r_s) sebesar 0,89 kemudian mengetahui pengaruh (r_s) hitung N=34 pada taraf signifikan alfa (α)= 0,05. Kemudian akan dibandingkan dengan r_s hitung dengan r_s tabel, maka hasil r_s hitung lebih besar dari r_s atau $0,895 > 0,287$. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0). Sehingga dapat disampaikan yaitu Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, hal ini terbukti bahwa r_s hitung lebih besar jika dibandingkan dengan r_s tabel atau $0,895 > 0,287$. Koefisien Korelasi Rank Spearman pada taraf kepercayaan 95% atau pada tingkat kesalahan 5% untuk N= 34 pada tes satu sisi ternyata r_s hitung lebih besar dari r_s tabel $0,895 > 0,287$ Apabila. batas toleransi kesalahan 6% maka tingkat signifikansi sebesar 95%.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hal ini dapat di buktikan dengan hasil hitungan $r_s = 0,895 > 0,287$
2. Hipotesis yang diajukan, Hipotesis Alternatif (H_a) perhitungan menunjukkan bahwa r_s hitung ($0,895$) > (r_s) tabel ($0,287$) pada taraf signifikansi 6% dengan $N = 34$ responden. hal ini membuktikan bahwa hubungan yang ditemukan signifikan secara statistik, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.
3. Besarnya hubungan sebesar $0,895$ termasuk dalam kategori hubungan sangat kuat, yang mengindikasikan bahwa kinerja pegawai memberikan kontribusi cukup berarti terhadap peningkatan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi KalTim, sebagai berikut :

1. Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai dengan memberikan pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja secara berkala, dan pembinaan disiplin kerja.
2. Pegawai diharapkan terus mengembangkan sikap profesional, responsif, dan ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.
3. Perlu adanya sistem penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) yang jelas dan konsisten untuk mendorong pegawai mempertahankan kinerja yang baik serta memperbaiki kekurangan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- ANWAR PRABU MANGKUNEGARA, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- AMSTRONG DAN BARON, 2012, *Perilaku Organisasi*. Deepublish, Yogyakarta.
- HARBANI PASOLONG, 2020, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Cetakan Ke-3, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- LEXY J.MOLEONG, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- LIJAN POLTAK SINAMBELA, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- NANANG HARTONO, 2015, *Metodologi Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- RACHMAT TRIJONO, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Papas Sinar Sinanti, Depok.
- RIANTO ADI, 2010, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Grani, hi, Jakarta
- SAIFUDDIN AZWAR. (2010). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar Offset: Yogyakarta.
- SANDU SIYOTO DAN MUHAMMAD ALI SODIQ, 2015, *Dasar Metodologi*
- SEDARMAYANTI. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- _____, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, penerbit : Mandar Maju. Bandung
- SIDNEY SIEGEL, 2011, *Statistic Nonparametric Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Gramedia, Jakarta

- SIMANJUNTAK, P.J. 2015. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Edisi Ketiga. Cetakan Keempat. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- SUTRISNO HADI, 2004, *Metodologi Research*, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- SUGIYONO, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, CV, Bandung.
- _____, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- UHAR SUHARSAPUTRA, 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. PT. Refika Aditama. Bandung
- ULBER SILALAH, 2009, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- _____, 2012, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- _____, 2017, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, PT. Refika Aditama, Bandung
- WIDODO, 2019, *Metode Penelitian Populer dan praktis* Edisi-1, cetakan ke-3, Penebit Rajawali Pers. Depok

DOKUMEN

Undang-Undang Pegawai Negeri Sipil Atau Aparatur Sipil Negara nomor 5 tahun 2014

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006
Tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

Peraturan Presiden Nomor: 27 Tahun 2009

Peraturan Kepala BKPM nomor 11 sampai dengan 14 Tahun 2009

JURNAL

AFANDI, Fahmi. *Pengaruh Motivasi Kerja-Disiplin Kerja-Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Honorar Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Soedirman*. Diss. Universitas Jenderal Soedirman, 2018.

Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor*.

LAMPIRAN



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 2 Februari 2023

Nomor : 066/UWGM-FISIP/AK/II/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth. :
Bapak Drs. Said Zulkifli, M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Khairunnisa Azzahra
NPM : 1863201127
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. Drs. Said Zulkifli, M.Si (Sebagai Pembimbing I)
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"Pengaruh OSS Terhadap Percepatan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur"

Judul Skripsi Baru :
"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik

Ahmad Yank S.Sos., M.Si
NIK.2020.087.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 1



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4816/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 2 Februari 2023

Nomor : 066/UWGM-FISIP/AK/II/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth. :
Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Khairunnisa Azzahra
NPM : 1863201127
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. Drs. Said Zulkifli, M.Si (Sebagai Pembimbing I)
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"Pengaruh OSS Terhadap Percepatan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur"

Judul Skripsi Baru :
"Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses bimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Kaprodi Administrasi Publik

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIK 2020.087.279

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing 2



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Khairunnisa Azzahra
NPM : 1863201127
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. Said Zulkifli, M.Si
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

Dosen Pembimbing (I)

Drs. Said Zulkifli, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	9/23 /01	Perbaiki judul menjadi sebagaimana terdapat di atas.		
2	31/24 /01	Perbaiki ke belakang rumus. Redaman penuh terdapat 202. 2. terdapat simbol di atas. Yana slow simbol pada simbol		
3	23/24 /4	1. Ayo tulis ulang lagi 2. But terdapat Asshul		

(1)

CS Dipindai dengan CamScanner

Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2 (Hal. 1)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	14/08 2025	ACC Seminar Hasil	Z	HA
	21/08 2025	ACC Pendadaran	Z	28/08/2025 HA
	28/08	ACC jilid	Z	HA

(2)



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Khairunnisa Azzahra
NPM : 1863201094
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. Said Zulkifli, M. Si
2. Arbainah Saidi, S.Sos., M. Si

Judul Skripsi :

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Percepatan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

Dosen Pembimbing (II)

Arbainah Saidi, S.Sos., M. Si

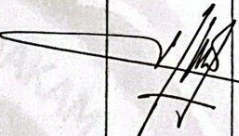
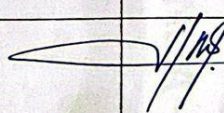
No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	28/12/22	- Pergantian judul - penulisan kembali dari pemaparan - deskripsi ulang		
2	25/6/24	- Penulisan sistematika penulisan - Catatan belakang. - teori ditambahkan paragraf di 1.		
3		- Buat kalimat pembuka di sub BAB 1 & 2 - Koreksi dipulihkan		

(Hal. 1)



Dipindai dengan CamScanner

Kartu Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1 (Hal. 1)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	18/2/25	- Aec penulisan kata-kata - perbaiki kelengkapan		
5	11/08/2025	Bagus dan luas		
		1. cek penulisan skripsi 2. cek publikasi		
	29/2/25	Ace pda.		
		- perbaiki skripsi Ace jala &		

(Hal.)



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 11 Maret 2025

Nomor : 094/UWGM-FISIP/AK/III/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL)
Provinsi Kalimantan Timur
Di-
Tempat

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam
Samarinda, menerangkan bahwa:

Nama : Khairunnisa Azzahra
N P M : 1863201127
Program Studi : Administrasi Publik
Rencana Penelitian: 24 Februari 2025 s/d 30 April 2025

Bermaksud melakukan Penelitian Skripsi di Kantor Dinas
Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan
Timur, untuk memperoleh data-data Skripsi dalam rangka penyelesaian
studi, dengan judul :

**"Pengaruh Kinerja Pengawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di
Dinas Penanaman Model Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
Kalimantan Timur"**

Berkaitan dengan hal tersebut, mohon dengan hormat kiranya dapat
memberikan **Surat Rekomendasi Penelitian** bahwa yang bersangkutan
dapat melakukan penelitian skripsi di tempat tujuan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik demi terwujudnya
kemajuan belajar bagi mahasiswa khususnya dan pendidikan pada
umumnya disampaikan terima kasih.



Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung 8
Jl. E.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

CS Dipindai dengan CamScanner

Surat Ijin Penelitian

Kuesioner Penelitian

Kepada responden yang terhormat,

Dalam melaksanakan penelitian skripsi (S1) saya, saya memerlukan informasi untuk menunjang penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang terlampir.

Jawaban yang anda berikan akan sangat membantu penelitian ini. Keseluruhan data dan informasi yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian akademis saja. Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu /Sdr/I yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara obyektif dan akurat.

Peneliti,

Khairunnisa Azzahra
NPM.1863201127

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Jabatan :

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pada setiap item kuesioner, berilah penilaian seberapa jauh Bapak/Ibu/Sdr/I setuju dengan pernyataan yang tersedia. Isilah jawaban atas pernyataan pada kuesioner ini dan jangan ada yang terlewatkan. Berilah tanda check list (√) pada salah satu jawaban dengan pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/I dengan keterangan sebagai berikut:

1. Apabila responden memilih jawaban (a), maka diberi skor nilai 3
2. Apabila responden memilih jawaban (b), maka diberi skor nilai 2
3. Apabila responden memilih jawaban (c), maka diberi skor nilai 1

Contoh pengisian kuesioner

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Memenuhi	A	
2	Cukup Memenuhi	B	√
3	Tidak Memenuhi	C	

1. Kinerja Pegawai (X)

A. Kualitas Kerja

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I sudah memenuhi standar kualitas kerja yang telah ditetapkan Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dapat di capai dengan baik dan optimal?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Memenuhi	A	
2	Cukup Memenuhi	B	
3	Tidak Memenuhi	C	

B. Ketepatan Waktu

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I selalu menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab dalam kurun waktu tertentu dengan tepat waktu?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Selesai	A	
2	Cukup Selesai	B	
3	Tidak Selesai	C	

C. Inisiatif

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah oleh atasan?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Bersedia	A	
2	Cukup Bersedia	B	
3	Tidak Bersedia	C	

D. Kemampuan

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I mampu dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan dengan tepat?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Mampu	A	
2	Cukup Mampu	B	
3	Tidak Mampu	C	

E. Komunikasi

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh atasan?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Memahami	A	
2	Cukup Memahami	B	
3	Tidak Memahami	C	

2. Kualitas Pelayanan (Y)

A. Keandalan (Reliability)

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I dalam kualitas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan ?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Sesuai	A	
2	Cukup Sesuai	B	
3	Tidak Sesuai	C	

B. Ketanggapan (Responsiveness)

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I bisa menangani jika terdapat keluhan dari pelayanan yang diberikan dengan cepat, baik, dan sopan?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Bisa	A	
2	Cukup Bisa	B	
3	Tidak Bisa	C	

C. Jaminan (Assurance)

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I sudah menerapkan sifat ramah, perhatian, dan kesopanan pada saat memberikan pelayanan?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Menerapkan	A	
2	Cukup Menerapkan	B	
3	Tidak Menerapkan	C	

D. Empati (Empathy)

Apakah Bapak/Ibu/Sdr/I memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Adil	A	
2	Cukup Adil	B	
3	Tidak Adil	C	

E. Berwujud (Tangibles)

Apakah fasilitas yang disediakan di kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dalam keadaan yang cukup,bersih,aman dan nyaman?

No	Pernyataan	Skala	Jawaban
1	Nyaman	A	
2	Cukup Nyaman	B	
3	Tidak Nyaman	C	

Mengantar surat izin penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur



Foto bersama Ibu Halimah dan Sekaligus Penyerahan Kuesioner



Foto Ruangan Pelayanan Pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur



**Foto pengambilan kuesioner sekaligus bersama pegawai Penanaman
Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur**



Critical Values of the Spearman's Ranked Correlation Coefficient (r_s)
 Taken from Zar, 1984 Table B.19

$\alpha(2):$ $\alpha(1):$	0.50	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.005	0.002	0.001	0.0005
n										
4	0.600	1.000	0.900	1.000	1.000					
5	0.500	0.800	0.900	1.000	1.000					
6	0.431	0.657	0.829	0.886	0.943					
7	0.371	0.571	0.714	0.786	0.893					
8	0.324	0.500	0.635	0.708	0.833					
9	0.286	0.445	0.564	0.640	0.783					
10	0.254	0.400	0.514	0.594	0.750					
11	0.226	0.367	0.476	0.556	0.727					
12	0.217	0.346	0.456	0.536	0.708					
13	0.209	0.335	0.444	0.524	0.698					
14	0.200	0.324	0.433	0.513	0.689					
15	0.189	0.314	0.423	0.503	0.680					
16	0.182	0.304	0.413	0.493	0.671					
17	0.176	0.294	0.403	0.483	0.662					
18	0.170	0.284	0.393	0.473	0.653					
19	0.165	0.274	0.383	0.463	0.644					
20	0.161	0.269	0.380	0.457	0.635					
21	0.156	0.262	0.370	0.450	0.626					
22	0.152	0.254	0.361	0.443	0.617					
23	0.148	0.248	0.353	0.436	0.608					
24	0.144	0.241	0.346	0.429	0.599					
25	0.142	0.235	0.337	0.423	0.590					
26	0.138	0.229	0.331	0.417	0.581					
27	0.136	0.225	0.324	0.410	0.572					
28	0.133	0.220	0.317	0.403	0.563					
29	0.130	0.215	0.312	0.396	0.554					
30	0.128	0.210	0.306	0.390	0.545					
31	0.126	0.206	0.301	0.384	0.536					
32	0.124	0.202	0.296	0.378	0.527					
33	0.121	0.199	0.291	0.372	0.518					
34	0.118	0.196	0.287	0.366	0.509					
35	0.116	0.192	0.283	0.360	0.500					
36	0.115	0.219	0.279	0.354	0.491					
37	0.114	0.216	0.275	0.348	0.482					
38	0.113	0.212	0.271	0.342	0.473					
39	0.111	0.210	0.267	0.336	0.464					
40	0.110	0.207	0.264	0.330	0.455					
41	0.108	0.204	0.261	0.324	0.446					
42	0.107	0.202	0.257	0.318	0.437					
43	0.105	0.199	0.254	0.312	0.428					
44	0.104	0.197	0.251	0.306	0.419					
45	0.103	0.194	0.248	0.300	0.410					
46	0.102	0.192	0.246	0.294	0.401					
47	0.101	0.190	0.243	0.288	0.392					
48	0.100	0.188	0.240	0.282	0.383					
49	0.098	0.186	0.238	0.279	0.374					
50	0.097	0.184	0.235	0.279	0.365					
51					0.356					
52					0.347					
53					0.338					
54					0.329					
55					0.320					
56					0.311					
57					0.302					
58					0.293					
59					0.284					
60					0.275					
61					0.266					
62					0.257					
63					0.248					
64					0.239					
65					0.230					
66					0.221					
67					0.212					
68					0.203					
69					0.194					
70					0.185					
71					0.176					
72					0.167					
73					0.158					
74					0.149					
75					0.140					
76					0.131					
77					0.122					
78					0.113					
79					0.104					
80					0.095					
81					0.086					
82					0.077					
83					0.068					
84					0.059					
85					0.050					
86					0.041					
87					0.032					
88					0.023					
89					0.014					
90					0.005					
91					0.000					
92					0.000					
93					0.000					
94					0.000					
95					0.000					
96					0.000					
97					0.000					
98					0.000					
99					0.000					
100					0.000					