



**PENGARUH DISIPLIN, LINGKUNGAN KERJA DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI UNIT PELAKSANA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (UP PTSP) WILAYAH
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**EKA HERMA TETUKO
55115120195**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



**PENGARUH DISIPLIN, LINGKUNGAN KERJA DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI UNIT PELAKSANA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (UP PTSP) WILAYAH
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EKA HERMA TETUKO
55115120195**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PTSP) Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Organisasi

Nama : Eka Herma Tetuko

NIM : 55115120195

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Januari 2018

Mengesahkan
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Ir. H. Tjiptogoro Dinarjo Soehari, MM.)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M. Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PTSP) Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Organisasi

Nama : Eka Herma Tetuko

NIM : 55115120195

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Januari 2018

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan SK Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Januari 2018



(Eka Herma Tetuko)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah, Perumusan, dan Batasan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	14
 BAB II DESKRIPSI ORGANISASI.....	 15
2.1 Sejarah Organisasi.....	15
2.1.1 Visi	16
2.1.2 Misi.....	17
2.1.3 Tata Nilai	17
2.1.4 Strategi.....	18

2.2	Lingkup dan Bidang Usaha	18
2.2.1	Lingkup Kerja	18
2.2.2	Struktur Organisasi.....	19
2.2.3	Bidang Usaha	20
2.3	Sumber Daya.....	22
2.4	Tantangan Bisnis.....	24
2.5	Proses Kegiatan.....	26
BAB III	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	28
3.1	Kajian Pustaka	28
3.1.1	Kinerja Pegawai	28
3.1.2	Disiplin	33
3.1.3	Lingkungan Kerja.....	40
3.1.4	Gaya Kepemimpinan.....	45
3.2	Penelitian Terdahulu	51
3.3	Kerangka Pemikiran.....	58
3.4	Hipotesis	63
BAB IV	METODE PENELITIAN	64
4.1	Desain Penelitian.....	64
4.2	Variabel Penelitian	65
4.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	65
4.3.1	Definisi Operasional.....	65
4.3.2	Pengukuran Variabel	68
4.4	Populasi dan Sampel Penelitian	71
4.4.1	Populasi	71
4.4.2	Sampel	71
4.5	Jenis dan Sumber Data	72
4.5.1	Data Primer	72
4.5.2	Data Sekunder	73
4.6	Teknik Pengumpulan Data	73

4.7 Teknik Analisis Data	74
4.7.1 Uji Instrumen Penelitian.....	74
4.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.7.3 Uji Hipotesis	76
4.7.4 Analisa Korelasi Antar Variabel dan Dimensi.....	80
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	82
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	82
5.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	86
5.3 Hasil Uji Instrumen	88
5.3.1 Uji Validitas	88
5.3.2 Uji Reliabilitas	91
5.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	92
5.4.1 Uji Normalitas.....	93
5.4.2 Uji Multikolinieritas	95
5.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	96
5.5 Analisis Data.....	97
5.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	97
5.5.2 Pengujian Hipotesis.....	99
5.5.3 Analisis Korelasi Antar Dimensi	103
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	107
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1 Kesimpulan.....	113
6.2 Saran.....	114
 DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	121
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	157

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Pra Survei Lingkungan Kerja.....	9
1.2 Hasil Pra Survei Gaya Kepemimpinan.....	10
2.1 Daftar UP PTSP Kecamatan	19
3.1 Penelitian Terdahulu.....	51
4.1 Pengukuran Variabel	69
4.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	79
4.3 Matriks Kolerasi Antara Dimensi	81
5.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	82
5.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	83
5.3 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	84
5.4 Karakteristik Responden Lama Bekerja	85
5.5 Karakteristik Responden Menurut Golongan Ruang	85
5.6 Statistik Deskriptif Data Penelitian	87
5.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	87
5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin (X_1).....	89
5.9 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X_2)	89
5.10 Hasil Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan (X_3)	90
5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	91
5.12 Hasil Uji Reliabilitas	92
5.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	95
5.14 Hasil Uji Multikolinieritas	96
5.15 Hasil Regresi Linier Berganda.....	97
5.16 Hasil Regresi Uji t	99
5.17 Hasil Regresi Uji F	101
5.18 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	102
5.19 Matriks Korelasi Antar Dimensi Disiplin dengan Kinerja Pegawai	104
5.20 Matriks Korelasi Antar Dimensi Lingkungan Kerja dengan Kinerja Pegawai.....	105
5.21 Matriks Korelasi Antar Dimensi Gaya Kepemimpinan dengan Kinerja Pegawai.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kondisi Lingkungan Kerja	7
2.1 Struktur Organisasi	20
2.2 Alur Permohonan	27
3.1 Kerangka Pemikiran	62
5.1 Uji Normalitas Dengan Menggunakan Histogram	93
5.2 Uji Normalitas Dengan Menggunakan Normal P-Plot	94
5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	96



DAFTAR DIAGRAM

Diagram	Halaman
1.1 Laporan Permohonan Pelayanan	3
1.2 Laporan Pelayanan Tahun 2016.....	4
1.3 Data Ketepatan Kehadiran	5
1.4 Persentase Tingkat Kehadiran Pegawai.....	6
2.1 Jumlah Pegawai Menurut Jabatan	23
2.2 Jumlah Pegawai Menurut Golongan	23
2.3 Jumlah Pegawai Menurut Jenjang Pendidikan.....	23
2.4 Jumlah Pegawai Menurut Umur	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian	121
2 Hasil Tabulasi Variabel Disiplin (X_1)	127
3 Hasil Tabulasi Variabel Lingkungan Kerja (X_2)	131
4 Hasil Tabulasi Variabel Gaya Kepemimpinan (X_3)	135
5 Hasil Tabulasi Variabel Kinerja Pegawai (Y)	139
6 Output SPSS Reliabilitas Variabel Disiplin (X_1)	143
7 Output SPSS Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja (X_2)	144
8 Output SPSS Reliabilitas Variabel Gaya Kepemimpinan (X_3)	145
9 Output SPSS Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)	146
10 Output SPSS Statistik Deskriptif	147
11 Output SPSS Uji Normalitas	148
12 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	150
13 Output SPSS Regresi	151
14 Surat Permohonan Penelitian	152
15 Berita Acara Wawancara	153
16 Transkrip Wawancara	154