

**PENGARUH TEKNOLOGI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PEGAWAI
DI LPKA KELAS II JAKARTA**

TESIS



Disusun oleh:

SETIYONO

NPM: 202120152002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

ABSTRAK

Setiyono 202120152002: Pengaruh Teknologi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di LPKA Kelas II Jakarta. Tujuan penelitian ini untuk *mengetahui* korelasi signifikansi dari Teknologi (X_1), Disiplin Kerja (X_2) Kualitas Pelayanan (Y_1) dan Kinerja Pegawai (Y_2). Populasi responden 101 orang. Metodologi sample jenuh dengan uji statistik Smart PLS 3,0 dengan hasil; **1)** X_1 berpengaruh signifikan terhadap Y_1 dengan nilai p-Value 0.009 dengan nilai outer loading 0,371. **2)** X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y_1 dengan nilai p-Value 0.004 dengan nilai outer loading 0,383. **3)** X_1 berpengaruh signifikan terhadap Y_2 dengan nilai p-Value 0.002 dengan nilai outer loading 0,225. **4)** X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y_2 dengan nilai p-Value 0.011 dengan nilai outer loading 0,189. **5)** Y_1 berpengaruh signifikan terhadap Y_2 dengan p- Value 0,000 dan nilai outer loading 0,504. **Adapun** hipotesa tidak langsung menunjukkan X_2 melalui Y_1 pengaruhnya lebih besar dari pada X_1 dengan hasil sbb; **6)** (X_1) nilai p-Value yang didapat 0.014 dan nilai pengaruh tidak langsung 0,187 dan **7)** (X_2) p-Value 0.017 dan nilai pengaruh tidak langsung 0,193 Semua hipotesa berpengaruh positif signifikan karena semuanya **memenuhi syarat p-Value < 0.05**. Hasil akhir adalah Variabel Independen mempunyai pengaruh positif signifikan dan searah serta berkontribusi terhadap variabel dependen dan memiliki korelasi yang tinggi terhadap variabel dependen.

Kata Kunci : *Teknologi, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai.*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Teknologi dan Disiplin Kerja
terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja
Pegawai di LPKA Kelas II Jakarta.

Nama Mahasiswa : SETIYONO

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120152002

Program Studi/Fakultas : Magister Manajemen /Fakultas Ekonomi dan

BisnisKonsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

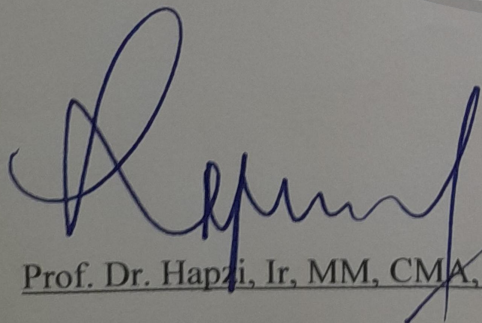
Tanggal Lulus Ujian : 24 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENYETUJUI,

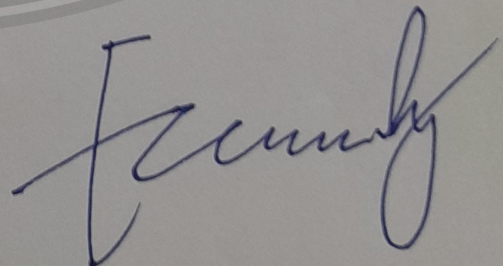
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Hapzi, Ir, MM, CMA, MPM

NIDN: 0012016601



Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M

NIDN: 0405095803

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : PENGARUH TEKNOLOGI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA PEGAWAI DI LPKA KELAS II JAKARTA

Nama Mahasiswa : SETIYONO

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120152002

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi & Bisnis

Tanggal : 28 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

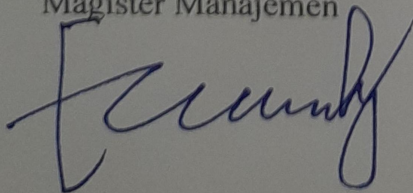
Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, S.S, M.B.A
NIDN : 0326126102

Penguji I : Dr. Beti Nurbaiti, STP, M.E
NIDN : 0314117307

Penguji II : Prof. Dr. Hapzi, Ir, MM, CMA, MPM
NIDN : 0012016601

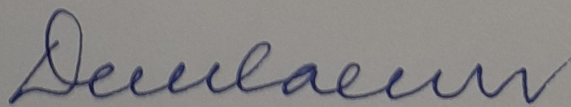
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M
NIDN : 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN : 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis Yang Berjudul:

“Pengaruh Teknologi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di LPKA Kelas II Jakarta”.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Sahid Jakarta Raya. Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Sahid Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Sahid Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Setiyono

202120152002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Studi Pasca Sarjana di Ubhara jaya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pogram Magister Manajemen serta ucapan teima kasih tethatur kepada ;

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
2. Bapak Prof. Dr. Hapzi, Ir, MM, CMA, MPM Selaku Warek 1 dan Dosen Pembimbing I FEB Program MM Ubhara Jaya Jakarta,
3. Ibu Dr. Dewi Puspaningtiyas Faeni,B.Sc, MBA Selaku Dekan pada FEB Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
4. Bapak Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing II dan Ketua Program Studi Magister Manajemen pada FEB Ubhara Jaya bekasi,
5. Ibu Prof. Dr Ni Nyoman Sawitri, SS, MBA selaku ketua Penguji Tesis Program Pasca Magister Manajemen Ubhara Jaya Jakarta,
6. Ibu Dr. Beti Nurbaiti, STP, ME Selaku Penguji Tesis I Program Studi Magister Manajemen pada FEB Ubhara Jaya bekasi,
7. Segenab Dosen Ubhara Jaya program MM FEB dan teman angkatan 2021 MM, dengannya selain kami bahagia suka dan duka dan
8. Terkasih Hanny Fadhlika Rohmah, S.Pd istri kami, orang tua, mertua kami dan anak anak kami, adek kandung juga kakak ipar dan adek ipar Karenanya kami kuat memohon kepada allah dan kuat berihtiar untuk menyelesaikan studi Pasca Magister di Ubhara Jaya Bekasi.

Akhir kalam Wabillahi Taufiq Wal hidayah, Wassalamu “alaikum Wr..Wb.

Jakarta, 28 Juli 2023

SETIYONO
Npm.202120152002

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang Masalah.....	3
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Batasan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Sistematika penelitian.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Kualitas Pelayanan	17
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Kinerja Pegawai.....	19
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai.....	19
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai	22
2.2.3 Dimensi dan indikator kinerja pegawai.....	23
2.3 Teknologi	24
2.3.1 Pengertian Teknologi.....	24
2.3.2 Manfaat Teknologi.....	27
2.4 Disiplin Kerja	28
2.4.1 Teori Disiplin Kerja	28
2.4.2 Manfaat Disiplin Kerja.....	31
2.4.3 Indikator Disiplin Kerja	31

2.5 Pengaruh Antar Variabel.....	39
2.6 Kerangka Berpikir.....	41
2.7 Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3. Desain Penelitian.....	42
3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Populasi Dan Sample	42
3.3 Pengumpulan Data.	43
3.4 Operasional Variabel.....	47
3.5 Metode analisis data.....	48
3.6 Teknik analisis data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.1 Sejarah Singkat Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Jakarta.....	53
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	55
4.1.2 Struktur Organisasi.....	57
4.1.3 Visi, Misi dan Tata Nilai.....	57
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Kuesioner.....	63
4.3 Hasil Penelitian	63
4.3.1 Hasil Uji Outer Model.....	66
4.4 Hasil convergent Validity.....	67
4.4.1 Hasil Avarage.....	69
4.4.2 Hasil Cronbach Alpha	71
4.5 Analisis Model Struktur / Inner Model	72
4.5.1 Pengaruh langsung	72
4.5.2 Hasil R square	73
4.5.3 Hasil F square.....	75
4.5.4 Pengaruh Tidak Langsung.....	76
4.6 Pembahasan.....	80

BAB V Kesimpulan dan saran	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	104
REFRENSI.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentasi ketidakhadiran pegawai dalam kegiatan apel	6
Tabel 1.2 Jumlah dan kelas jabatan di LPKA	7
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.2 Skala Likert	44
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.7 Hasil Analisis Outer Loading (Convergen Validity).....	68
Tabel 4.8 Hasil Analisis AVE Variabel Laten.....	69
Tabel 4.11 Hasil Analisis Cronbach's Alpha	71
Tabel 4.13 Hasil Analisis Path Coefficient.....	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Adjusted R-Square.....	74
Tabel 4.16 Hasil Analisis F-Square.....	75
Tabel 4.15 Hasil Pengaruh Tidak Langsung.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 E-Government.....	27
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 4.1. Struktur Organisasi LPKA Kelas II Jakarta.....	56
Gambar 4.2. Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 4.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	65
Gambar 4.6 Hasil Uji Outer Model.....	67
Gambar.4.9 Grafik Hasil Analisis AV E Variabel Laten.....	70
Gambar.4.10 Nilai akar AV E Variabel.....	70
Gambar.4.12 Grafik batang Hasil Uji cronbach Alpha.....	71
Gambar.4.15 Grafik batang Hasil R-Square.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	110
Lampiran II	118
Lampiran III	120
Lampiran IV	121
Lampiran V	122
Lampiran VI	126
Lampiran VII	134