



**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA
FISIK DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGELANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Administrasi Perkantoran
Pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Nimas Ayu Ritmaratri

NIM 7101410208

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2015

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang” telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 7 Januari 2015


Mengetahui,



Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Dr. Ade Rustiana, M.Si.
NIP 196801021992031002

Pembimbing


Dr. S. Martono, M.Si.
NIP 196603081989011001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia ujian skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 29 Januari 2015

Penguji I,

Drs. H. Muhsin, M.Si.
NIP 195411011980031002

Penguji II,

Ismiyati, S.Pd. M.Pd.
NIP 198009022005012002

Penguji III,

Dr. S. Martono, M.Si.
NIP 196603081989011001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. S. Martono, M.Si.
196603081989011001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, pendapat, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Januari 2015



Nimas Ayu Ritmaratri

7101410208

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tugas kita bukanlah untuk berhasil,
tugas kita adalah untuk mencoba,
karena didalam mencoba itulah kita
menemukan dan belajar membangun
kesempatan untuk berhasil.

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini untuk
orang-orang yang menyayangiku dan
mendukungku:

1. Almamaterku Universitas Negeri
Semarang.
2. Kedua orang tua ku Bapak Masrur
dan Ibu Eni Yuliyati tercinta yang
selalu memberikan dorongan,
dukungan dan do'a.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu.
2. Dr. S. Martono, M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang dan pembimbing yang telah memberikan izin dan bimbingannya kepada penulis untuk menyusun skripsi dan studi dengan baik.
3. Dr. Ade Rustiana, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.

5. Endot Sudyanto, S.Sos., selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian skripsi ini.
6. Sarwo Pramono, S.H., Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
7. Bapak dan Ibu yang telah meluangkan waktu sebagai responden dalam penelitian.
8. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala kepercayaan, kasih sayang, dukungan, materi serta do'a yang tidak pernah putus.
9. Seluruh teman-teman yang telah bersama-sama menimba ilmu di kampus Universitas Negeri Semarang.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril, materiil, dan spirituil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi mahasiswa pendidikan pada khususnya.

Semarang, Januari 2015

Nimas Ayu Ritmaratri
7101410208

SARI

Nimas Ayu Ritmaratri. 2015. “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. S. Martono, M.Si.

Kata Kunci : Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik, Semangat Kerja, dan Kualitas Pelayanan Pegawai

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai merupakan unsur penting bagi keberhasilan sebuah organisasi. Kualitas pelayanan yang baik tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik yang tersedia dan semangat kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, kondisi lingkungan kerja fisik yang kurang baik dan semangat kerja pegawai dalam melayani kebutuhan pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang meminta pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yaitu sebanyak 16.855 orang, kemudian diambil sampel sejumlah 100 orang yang didapat dari rumus Slovin dengan taraf kesalahan sebesar 10%. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *SPSSfor Windows Release 16*.

Uji keberartian persamaan regresi dilihat dari uji $F_{hitung} = 25,578$ dengan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga diperoleh hasil analisis regresi linier berganda dengan persamaan $Y = 0,841 + 0,345X_1 + 0,295X_2 + 0,394X_3$. Besarnya pengaruh secara simultan antara kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 44,4%. Sedangkan pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri untuk kompetensi yaitu sebesar 7,56%, lingkungan kerja fisik sebesar 4,33% dan semangat kerja sebesar 9,18%.

Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa ada pengaruh kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Saran dari penelitian ini adalah 1) Bagi pegawai supaya diberikan pelatihan khusus komputer agar lebih terampil saat menyelesaikan tugas maupun melayani pengunjung, 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang hendaknya menambah penerangan di masing-masing ruang agar tidak terlalu gelap sehingga meminimalisasi kesalahan pegawai saat menginput data maupun saat melayani pengunjung dan 3) Pegawai pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang supaya di dalam menerbitkan Kartu Keluarga (KK) maupun KTP sesuai waktu yang telah dijanjikan.

ABSTRACT

Ritmaratri, Nimas Ayu. 2015. "The Influence of Competence , Physical Work Environment and Morale on the Service Quality at Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency". Thesis. Economic Education Program. Economics Faculty. Semarang State University. Supervisor Dr. S. Martono, M.Si.
Keyword: Competence, Physical Work Environment, Morale and Quality of Service

Service Quality provided by employees is an essential element for the success of an organization. Good service quality is influenced by several factors, such as competence, physical work environment and morale. The initial observation showed some problems in quality service such as; competency of employees, physical working conditions are unfavorable and morale in serving the needs of visitors to the Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency.

The population of this study were people who ask for service in the Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency that is 16.855 people, then the samples were taken only 100 people which based on formula Slovin, the error level of it was 10%. The data were collected by questionnaire and documentation. Then, the data were analyzed by descriptive percentage analysis, classical assumption and multiple linear regression analysis with SPSS for Windows Release 16.

The significance of the test equation as calculated from the F test was 25.578 with probability was $0.000 < 0.05$, while the results of multiple linear regression analysis with the equation $Y = 0,841 + 0,345X_1 + 0,295X_2 + 0,394X_3$. The simultaneous influence of competence, physical work environment and morale on the service quality was 44.4 %. While the partially effect or individually for competence was 7.56 %, physical work environment was 4.33%, and morale amounted to 9.18%.

Based on the result above, it can be concluded that there were the influence of competence, physical work work environment and morale toward the service quality at Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency. Then, it is suggested for : 1) Public civil servants that are given special training to be more skilled computer when completing tasks and serve visitors, 2) Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency should add lighting so that the room is not too dark to minimize employee errors when inputting data or when serving visitors, and 3) Public civil servants for Residence Administration Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency to issue Family Card (KK) and Identity cards on time.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
SARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Karakteristik Jasa/Pelayanan	14
2.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan	14
2.1.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Sistem Pelayanan Publik	19
2.1.6 Perilaku Karyawan dalam Pelayanan	20
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2 Kompetensi	22
2.2.1 Pengertian Kompetensi	22
2.2.2 Standar Kompetensi	24

2.2.3	Komponen Kompetensi.....	25
2.2.4	Dimensi-dimensi Kompetensi.....	26
2.2.5	Peran Kompetensi dalam Organisasi	27
2.3	Lingkungan Kerja Fisik.....	27
2.3.1	Pengertian Lingkungan Kerja Fisik	27
2.3.2	Unsur-unsur Lingkungan Kerja Fisik	30
2.4	Semangat Kerja	34
2.4.1	Pengertian Semangat.....	34
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Semangat	35
2.5	Penelitian Terdahulu	36
2.6	Kerangka Berfikir.....	38
2.7	Hipotesis.....	41
BAB III	METODE PENELITIAN.....	42
3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	42
3.1.1	Jenis Penelitian	42
3.1.2	Desain Penelitian.....	42
3.2	Metode Penentuan Objek Penelitian	42
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	42
3.2.2	Populasi.....	43
3.2.3	Sampel.....	43
3.3	Variabel Penelitian	45
3.3.1	Variabel Bebas (X).....	45
3.3.2	Variabel Terikat (Y).....	46
3.4	Metode Pengumpulan Data	47
3.4.1	Metode Angket atau Kuesioner.....	47
3.4.2	Metode Dokumentasi	48
3.5	Uji Instrumen Penelitian	48
3.5.1	Validitas	48
3.5.2	Reliabilitas	53
3.6	Metode Analisis Data.....	54
3.6.1	Analisis Deskriptif Persentase.....	55

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
3.6.4 Uji Hipotesis Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Magelang	62
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	62
4.1.2 Analisis Deskripsi Persentase	64
4.1.2.1 Variabel Kompetensi.....	65
4.1.1.2 Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	67
4.1.1.3 Variabel Semangat Kerja	69
4.1.1.4 Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.3.1 Uji Normalitas	72
4.1.3.2 Uji Multikolinieritas	73
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.1.5 Koefisien Determinasi Secara Simultan.....	77
4.1.6 Koefisien Determinasi Secara Parsial	78
4.2 Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kesan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Disdukcapil.....	3
Tabel 1.2	Data Pegawai Menurut Jenjang Pendidikan.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.2	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Kompetensi	50
Tabel 3.3	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Lingkungan Kerja Fisik	51
Tabel 3.4	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Semangat Kerja	51
Tabel 3.5	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 3.6	Hasil Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Instrumen	54
Tabel 4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden	63
Tabel 4.3	Distribusi Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Deskriptif Variabel Kompetensi.....	65
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Diskriptif Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	67
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Diskriptif Variabel Semangat Kerja	69
Tabel 4.7	Hasil Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.10	Hasil Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Simultan	78
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi <i>Partial</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Karakteristik Jasa Menurut Kotler	14
Gambar 2.2	Model <i>Total Quality Service</i>	18
Gambar 2.3	Kerangka Berfikir.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Observasi	90
Lampiran 2	Profil Disdukcapil Kabupaten Magelang	91
Lampiran 3	Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Magelang	96
Lampiran 4	Surat Ijin Penelitian	97
Lampiran 5	Daftar Nama Responden Uji Coba Instrumen	98
Lampiran 6	Kisi-Kisi Pengembangan Intrumen Uji Coba Penelitian	99
Lampiran 7	Angket Uji Coba	100
Lampiran 8	Output Uji Coba Instrumen Validitas	105
Lampiran 9	Output Ujicoba Instrumen Reliabilitas	109
Lampiran 10	Daftar Nama Responden Penelitian	113
Lampiran 11	Kisi-Kisi Pengembangan Instrumen Penelitian	116
Lampiran 12	Instrumen Penelitian	117
Lampiran 13	Tabulasi Instrumen Penelitian	122
Lampiran 14	Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi	127
Lampiran 15	Analisis Deskriptif Persentase Variabel Lingkungan Kerja Fisik	128
Lampiran 16	Analisis Deskriptif Persentase Semangat Kerja	129
Lampiran 17	Analisis Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan	130
Lampiran 18	Uji Asumsi Klasik	131
Lampiran 19	Output Penelitian Regresi Linear Berganda	133
Lampiran 20	Surat Keterangan Melakukan Penelitian	135
Lampiran 21	Dokumentasi Penelitian	136

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan dalam organisasi adalah melakukan pelayanan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat perhatian baik dari oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan itu sendiri.

Dalam hal ini yang sangat berkaitan dengan pelayanan masyarakat adalah organisasi-organisasi pemerintah yang bergerak di bidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik. “Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi” (Istianto, 2011:106)

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas.

Menurut Stamatis dalam bukunya Istianto (2011:118), “kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang

melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan”

Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, karena memiliki peran lebih besar yang menyangkut kepentingan umum.

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, peneliti menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan belum maksimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan. Hal ini didasarkan pada banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti prosedur dan mekanisme pelayanan yang ribet, tidak transparan, kurang informatif kemudian terbatasnya fasilitas sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai kesan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang dikelompokkan dalam beberapa indikator.

Tabel 1.1
Kesan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang

Indikator	Kesan
Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Masih adanya pegawai yang tidak memperhatikan penampilan dirinya - Pengunjung masih kesulitan mencari bagian pelayanan yang dikehendaki karena tidak adanya petunjuk dan tata letak yang kurang efisien
Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Birokrasi yang panjang sehingga menyebabkan proses penyelenggaraan pelayanan menjadi panjang dan berbelit-belit - Pembuatan surat-surat penting seperti akta kelahiran, surat pindah, dll melebihi batas waktu yang telah ditetapkan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Masih ada beberapa pegawai yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat - Adanya pegawai yang tidak tanggap sementara antrian pengunjung masih banyak dan ada beberapa pengunjung masih kebingungan dengan sistem pelayanan dan tata cara pelayanan di instansi tersebut
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan surat-surat penting masih melalui calo atau perangkat desa sehingga tidak menjamin kebenaran dari data-data - Masih sering terjadi kesalahan penulisan nama, tanggal lahir, dsb dalam pembuatan surat-surat penting
Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak adanya petugas khusus yang ditugaskan untuk mengarahkan/ memberikan informasi kepada pengunjung tentang tata cara melakukan pelayanan di instansi tersebut

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyediaan pelayanan ini berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Kompetensi Sumber Daya Manusia

sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui supervisi, manajemen kinerja dan program pengembangan SDM.

Definisi yang diajukan oleh Spencer & Spencer dalam bukunya Ruky (2006:105) bahwa “dalam menggunakan konsep kompetensi harus ada “Kriteria Pemanding” untuk membuktikan bahwa sebuah elemen kompetensi memang benar mempengaruhi baik atau buruknya untuk kerja”

Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Di sisi lain, kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebenarnya sudah cukup baik. Hal ini salah satunya

dilihat berdasarkan latar belakang pendidikannya. Setiap pegawai mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda. Data pegawai menurut jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang Menurut Jenjang Pendidikan Maret 2014

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir					Jumlah	
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP		SD
1.	Kepala		1					1
2.	Sekretaris / Kabid	1	2					3
3.	Kasubag / Kasi		7	1				8
4.	Staf		8	6	11			25
Jumlah		1	18	7	11	-	-	37

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari 37 pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, tingkat pendidikan minimal SLTA dan paling tinggi adalah S2. Pada dasarnya pendidikan yang ditempuh merupakan penunjang kemampuan dan kreativitas Sumber Daya Manusia (pegawai) yang dimiliki instansi sehingga setiap karyawan dapat bekerja dengan lebih baik. Namun tingkat pengetahuan saja tidak dapat dijadikan tolok ukur suatu pelayanan dikatakan berkualitas, hal ini harus didukung dengan ketrampilan dan sikap pegawai. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang memiliki kemampuan untuk berinteraksi yang kurang baik dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Hal tersebut berdasarkan observasi yang dilakukan pada masyarakat yang mengatakan bahwa dalam berinteraksi dengan masyarakat pegawai kurang ramah dan terkesan cuek sehingga suasana yang diciptakan pada saat melayani dinilai kurang nyaman.

Rasa nyaman yang diciptakan dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan pada masyarakat dengan alasan mereka dilayani dengan baik tanpa adanya rasa hormat dan penghargaan yang kurang. Bukan hanya nyaman, perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai kepada masyarakat juga perlu diperhatikan. Di samping itu, komunikasi yang baik belum dilakukan pegawai terhadap masyarakat. Tanpa adanya komunikasi yang baik maka akan menimbulkan kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan kurang bertanggung jawab dan kurang cekatan dalam memberikan layanan. Selain itu, keterampilan yang dimiliki pegawai juga kurang, misal keterampilan mengoperasikan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, secara keseluruhan pegawai belum mampu mengoperasikan komputer dengan baik. Menurutnya kurangnya ketrampilan mengoperasikan komputer tersebut dikarenakan pada saat menempuh pendidikan belum diajarkan komputer sehingga kebanyakan pegawai hanya belajar komputer secara otodidak dan belum adanya pelatihan khusus komputer yang diselenggarakan oleh instansi.

Selain faktor dari dalam organisasi, faktor dari luar organisasi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya. Faktor dari luar yang dimaksud disini adalah lingkungan kerja fisik organisasi. Lingkungan kerja khususnya yang berupa fisik tentu mempunyai peran penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya yang optimal bagi organisasi atau instansi. Kondisi

lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi karyawan/pegawai untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja yang tinggi.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Gie (2007:210), “setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran yang modern”. Lingkungan kerja fisik dalam suatu organisasi merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Kondisi kerja yang berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja yang berakibat pada menurunnya kualitas pelayanan.

Gie (2007:212) mengelompokkan “empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran meliputi cahaya, warna, udara dan suara”. Beberapa hal tersebut yang dijadikan sebagai tolak ukur apakah lingkungan fisik kantor sesuai dengan syarat ketetapan ataukah tidak.

Kondisi lingkungan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri masih terbilang kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya penataan meja dan kursi pegawai yang terlalu dekat, kurangnya pencahayaan yang masuk dalam ruangan sehingga mengakibatkan ruangan kerja menjadi singup, penataan ruangan yang tidak terstruktur sehingga mempersulit pengunjung yang akan melakukan pelayanan. Untuk dapat memperkecil pengaruh

lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai fisik maupun tingkah lakunya kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.

Selanjutnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu organisasi adalah semangat kerja. Hasibuan (2009:94) berpendapat bahwa, “Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai kecakapan yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya”.

Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan/organisasi. Semangat kerja karyawan dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting demi terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan. Semangat kerja yang optimal harus didukung dengan motivasi karyawan untuk bekerja secara maksimal.

Masalah semangat kerja merupakan masalah yang sangat mendasar sebagai konsekuensi dari sebuah lembaga pemerintahan. Semangat kerja bisa dilihat dari rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai. Berdasarkan hasil observasi awal, semangat pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang masih kurang, masih ada beberapa pegawai yang pulang sebelum waktunya, ini kemungkinan disebabkan adanya penurunan semangat kerja dikarenakan kondisi ruangan atau kantor kurang mendukung sehingga pegawai

merasa bosan. Selain itu waktu yang dibutuhkan untuk melayani para pengunjung terlalu lama sehingga menyebabkan pengunjung terlalu lama mengantri. Pegawai kurang bersemangat dalam melayani masyarakat, kerjasama yang dilakukan oleh antar pegawai kurang baik dan dalam memberikan pelayanan para pegawai terlihat kurang bergairah. Kadang mereka merasa malas dalam melayani masyarakat. Hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang baik dan kurang maksimal.

Upaya untuk meningkatkan semangat kerja tidak terlepas dari motivasi. Motivasi yang berarti dorongan atau penggerak. Selain motivasi, ada beberapa hal dapat diupayakan, misalnya dengan pemberian insentif dan penghargaan, diadakan pelatihan atau *training* bagi pegawai, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai yang berdampak langsung pada produktivitas kerja dan kualitas pelayanannya.

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dinilai masih kurang baik oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran dari masing-masing pegawai dan penyelenggara pelayanan akan pentingnya kepuasan dari masyarakat dan tercapainya misi serta tujuan dari organisasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang ?
2. Adakah pengaruhkompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang ?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuandari penelitian ini secara rinci dikemukakan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang
3. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain :

1.4.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang konsep pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi Universitas

Hasil penelitian yang didapatkan diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan dan masukan atau sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu dasar pertimbangan berkaitan dengan kompetensi kerja pegawai, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Josep M. Juran dalam Tjiptono (2004:11) mendefinisikan “kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan”. Kualitas berarti sesuatu yang sesuai dengan standar hal ini seperti yang dikemukakan oleh ISO 8402 yang dikutip oleh Vincent Gasperz dalam bukunya Laksana (2008:88) bahwa “kualitas adalah *“Conformance to the requirements”* artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar”.

Pelayanan (*service*) menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) yaitu “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik”.

Pengertian pelayanan oleh Roth dalam bukunya Istianto (2011:106) sebagai *any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “*museum*” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “*restaurant*”.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja

perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu.

Definisi kualitas pelayanan sendiri menurut Stamatis yang dikutip Tjiptono, adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia layanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggung jawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi (Istianto, 2011:118-119)

Zeithaml et. Al dalam Laksana (2008:88), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Berdasarkan pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

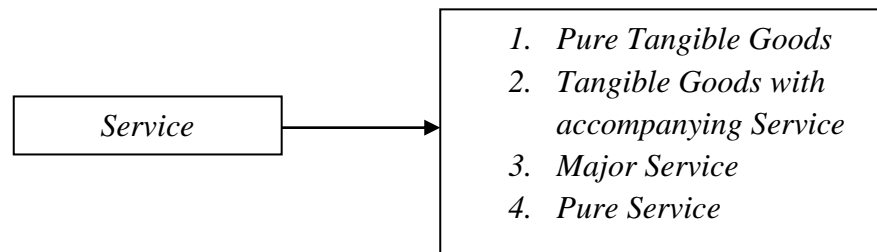
2.1.2 Karakteristik Jasa/Pelayanan (*Service*)

Karakteristik jasa menurut Gasperz yang dikutip Sadu dalam Laksana (2008:86) terdiri dari 12 karakteristik, yaitu :

- 1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible output*)
- 2) Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
- 3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- 4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- 5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- 6) Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- 7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- 8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- 9) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
- 10) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- 11) Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif
- 12) Option penetapan harga lebih rumit

Karakteristik jasa menurut Kotler dalam Laksana (2008:87) dikelompokkan

ke dalam 4 kelompok, yaitu :



Gambar 2.1 Karakteristik Jasa menurut Kotler

2.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpam Nomor 81 Tahun 1993 dalam bukunya Istianto (2011:112-117) maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

2) Kejelasan dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur tata cara pelayanan. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
2. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
3. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pelayanan.
4. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3) Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat pula memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor:

1. Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman baik masyarakat.
2. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
 - a) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman;
 - b) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, serta;
 - c) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuranyang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.
3. Tertib, dalam arti bahwa proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai dengan prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan. Pemberian pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai dengan antrian, dan menurut tatakkerja yang berlaku.

4) Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5) Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6) Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntun biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8) Ketepatan Waktu

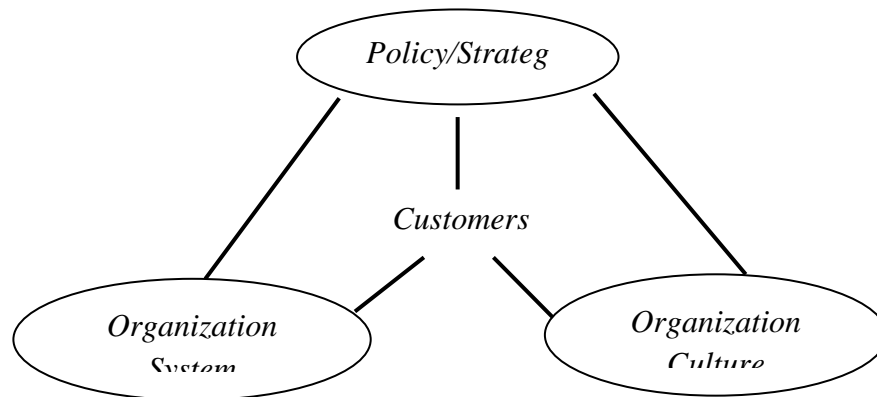
Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.1.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Istianto (2011:117), enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi:

1. **Kepemimpinan**
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.
2. **Pendidikan**
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. **Perencanaan**
Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. **Review**
Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
5. **Komunikasi**
Implementasi strategi kualitas dalam strategi dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. **Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)**
Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

Menurut Stamatis (1996) yang dikutip Tjiptono dalam bukunya Istianto(2011:119), tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjukkan gambar dibawah ini :



Gambar 2.2 Model Total Quality Service

Sumber: Istianto (2011:119)

Berdasarkan gambar di atas maka dapat diperoleh keterangan sebagai berikut:

- a. Strategi: pernyataan yang jelas dan dapat dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan
- b. Sistem: program, prosedur dan sumberdaya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai layanan/jasa yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- c. Budaya Organisasi: kualitas jasa dapat pula dipengaruhi oleh budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi (kekuasaan, peranan, prestasi, dan dukungan) berperan sebagai kunci pemahaman jenis pelayanan yang akan diberikan. Karakteristik budaya dan tata nilai yang dimiliki organisasi memungkinkannya merespon kebutuhan pelanggan secara positif dan menyampaikan pelayanan yang berkualitas.

- d. Tujuan keseluruhan: mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggungjawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

Menurut Istianto (2011:121) implementasi konsep pelayanan berkualitas tersebut memberikan beberapa manfaat utama, yaitu :

1. Meningkatnya indeks kepuasan kualitas (*quality satisfaction index*) yang diukur dengan ukuran apapun
2. Meningkatnya produktivitas dan efisiensi.
3. Meningkatnya moral dan semangat karyawan.
4. Meningkatnya kepuasan pelanggan.

2.1.5 Sistem Pelayanan Publik

Sadu Wasistiono dalam bukunya Istianto (2011:122) mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut ‘Pelayan Publik’ (*Public Servant*). Sadu Wasistiono menjelaskan bahwa ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan committed terhadap pentingnya manajemen pelayanan publik yaitu :

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah lebih menandakan kewenangan daripada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas.
4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “*etic*”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada pandangan “*eticmic*” yakni pandangan mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah,

sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

6. Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

2.1.6 Perilaku Karyawan dalam Pelayanan

Menurut Nawar (2002:14) secara psikologis perilaku karyawan yang diinginkan oleh manajemen dari setiap para karyawan adalah sebagai berikut :

1. Tepat waktu
2. Bisa dipercaya
3. Adanya kemauan untuk selalu bekerja sama
4. Adanya motivasi dalam bekerja
5. Mau menjalankan pekerjaan dengan baik (sesuai tugas dan tanggung jawab)
6. Memiliki loyalitas atau adanya pengabdian terhadap perusahaan
7. Memiliki rasa hormat terhadap diri, teman, pimpinan dan kepada para tamu
8. Dalam berkomunikasi hendaknya selalu mengikuti jalur komunikasi

Wirjana (2007:130) saran untuk meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pemakai jasa organisasi dan memahami posisi yang diinginkan organisasi kita di pasar (*positioning*)
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerja karyawan atau staf organisasi
3. Memastikan kelemahan-kelemahan itu diatas melalui pengembangan sumberdaya manusia dan kekuatan-kekuatan tadi dipertahankan dan ditingkatkan
4. Mengidentifikasi proses dan praktik yang merintanginya dilaksanakannya pelayanan yang baik dan menggantikannya dengan sistem yang berorientasi pada pelayanan kepada pemakai jasa
5. Menguji sistem-sistem yang sedang digunakan guna menjamin bahwa sistem tersebut memantau kepuasan pemakai jasa
6. Mengakui dan memberikan penghargaan atau imbalan kepada karyawan atau yang berkinerja tinggi
7. Memotivasi karyawan atau staf untuk memberikan pelayanan optimum kepada pemakai jasa

2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan/lembaga. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen atau dengan melihat indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Stamatis dalam Tjiptono (2004:14) memodifikasi delapan dimensi Garvin menjadi tujuh dimensi yang bisa diterapkan pada industri jasa :

1. Fungsi (*function*) : kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa
2. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) : kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap
3. Kesesuaian (*conformance*) : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan
4. Keandalan (*reliability*) : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu
5. Serviceability : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
6. Estetika (*aesthetics*) : pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera
7. Persepsi : reputasi kualitas

Dalam rangka analisis ini, ukuran atau indikator yang digunakan adalah menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2004:14) yang mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, meliputi :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2 Kompetensi

2.2.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Lyle Spencer & Signe Spencer dalam Sudarmanto (2009:46), “kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”.

Sedangkan menurut Badan Kepegawaian Negara mendefinisikan “kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien” (Sudarmanto, 2009:49)

Atas dasar tingkat kesadaran dalam melakukan pekerjaan, secara umum kita membedakan arti kata kompetensi menjadi:

- a. *Unconscious incompetence*
Apabila seseorang tidak menyadari bahwa dia tidak mampu melakukan sesuatu.
- b. *Conscious incompetence*
Apabila seseorang menyadari bahwa dia tidak mampu melakukan sesuatu.
- c. *Conscious competence*
Seseorang mampu mengerjakan sesuatu dengan tingkat kehati-hatian yang tinggi.

d. *Unconscious competence*

Seseorang dapat melakukan pekerjaan dengan mahir sehingga dia dapat melakukannya secara otomatis (Hutapea, 2008:2)

Dalam lingkungan perusahaan, baik di dalam negeri maupun luar negeri, pada awalnya hanya ada dua jenis definisi kompetensi yang berkembang pesat, yaitu:

1. Kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Miller, Rankin and Neathey, 2001). Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi teknis atau fungsional (*technical/functional competence*) atau dapat juga disebut dengan istilah *hard skill/ hard competency* (kompetensi keras). Konsentrasi kompetensi teknis adalah pada pekerjaan, yaitu untuk menggambarkan tanggung jawab, tantangan, dan sasaran kerja yang harus dilakukan atau dicapai oleh si pemangku jabatan agar si pemangku jabatan dapat berprestasi dengan baik.
2. Kompetensi yang menggambarkan bagaimana seseorang diharapkan berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Miller, Rankin and Neathey, 2001). Pengertian kompetensi jenis ini dikenal dengan nama kompetensi perilaku (*Behavioural competencies*) atau dapat juga disebut istilah kompetensi lunak (*soft skills/ soft competency*).
3. Kompetensi yang diartikan sebagai pengetahuan atau keterampilan individu. Pengertian kompetensi senada dengan pengertian ini adalah Dave Ulrich, Profesor dari University of Michigan (1995), yang mendefinisikan kompetensi sebagai “pengetahuan, keterampilan atau kemampuan individu yang diperagakan” (*an individual’s demonstrated knowledge, skills or abilities*) (Hutapea, 2008:3)

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh individu (pegawai) untuk mampu melaksanakan tugas tertentu dengan baik, yang terekspressi dalam bentuk tindakan. Dengan demikian seseorang yang berkompeten adalah seseorang yang penuh percaya diri karena menguasai pengetahuan dalam bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam mengerjakan hal-hal yang terkait dengan bidang itu sesuai dengan tata nilai atau

ketentuan yang dipersyaratkan. Dengan kata lain, kompetensi merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki seseorang, sehingga memilikinya lebih dan membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

2.2.2 Standar Kompetensi

Standar kompetensi merupakan daftar kompetensi setiap pekerjaan (jabatan) yang disajikan secara umum untuk dapat dijadikan ukuran standar pelaksanaan kompetensi. Standar kompetensi pada umumnya dikeluarkan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Menurut Hutapea (2008:6), penyajian standar kompetensi dibedakan menjadi 3, yang disesuaikan dengan kelompok penggunaannya, yaitu:

1. Standar kompetensi untuk kelompok individu
2. Standar kompetensi lintas industri
3. Standar kompetensi untuk perusahaan

Standar kompetensi ini digunakan untuk mengukur seberapa kualitas kompetensi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kompetensi SDM adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi SDM menurut hasil kajian Perrin (1990) dalam bukunya Mangkunegara (2009:40) yaitu:

1. Memiliki kemampuan komputer (Eksekutif Lini)
2. Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi
3. Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan
4. Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang SDM

2.2.3 Komponen Kompetensi

Menurut Hutapea (2008:27) “Orang yang memiliki kompetensi adalah orang yang memiliki prestasi baik daripada rekan-rekan kerjanya, maupun berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja atau lingkungan bisnisnya, mampu menghadapi tantangan kerja dan memiliki konsistensi dalam berprestasi”. Faktor yang berhubungan dengan kompetensi individu karyawan adalah faktor individu yaitu karakter kerja yang buruk, sifat yang cepat bosan, tidak dapat mengatasi tantangan, sering mengganggu dan merugikan orang lain dalam bekerja.

Menurut Spencer dalam Sudarmanto (2009:53), komponen-komponen kompetensi mencakup beberapa hal berikut :

1. *Motives* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.
2. *Traits* adalah karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi.
3. *Self concept* sikap, nilai dan citra diri seseorang.
4. *Knowledge* adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
5. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik atau tugas mental tertentu.

Dari komponen-komponen tersebut, keterampilan dan pengetahuan sifatnya dapat dilihat (*visible*) dan mudah dikembangkan dalam program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, sedangkan citra diri, watak dan motif sifatnya tidak tampak (*hidden*) dan lebih sulit untuk dikembangkan melalui program pelatihan dan pengembangan SDM.

Komponen utama kompetensi “pengetahuan” dan “keterampilan” memiliki ciri-ciri yang berbeda dari ketiga komponen utama kompetensi lainnya, yaitu konsep diri, ciri diri dan motif. Berikut ini ciri-ciri kedua kelompok utama komponen kompetensi tersebut :

Ciri-ciri pengetahuan dan keterampilan :

1. Pengetahuan dan keterampilan lebih cenderung memengaruhi kompetensi teknis (*technical competency*)
2. Pengetahuan dan keterampilan lebih mudah terlihat
3. Pengetahuan lebih mudah dimiliki oleh seseorang, biasanya dapat diperoleh hanya dengan melihat atau mendengar
4. Keterampilan merupakan komponen utama kedua yang dimiliki oleh individu, yang harus dibuktikan kepemilikannya dengan menunjukkan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan
5. Pengetahuan dan keterampilan relatif lebih mudah dikembangkan

Ciri-ciri konsep diri, ciri diri dan motif :

1. Konsep diri, ciri diri dan motif lebih cenderung memengaruhi kompetensi perilaku (*behavioral competency*)
 2. Konsep diri, ciri diri dan motif lebih sukar dilihat
 3. Konsep diri, ciri diri dan motif lebih sukar dikembangkan
- (Hutapea, 2008:31)

2.2.4 Dimensi-dimensi Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai gugus dan dimensi. Gugus merupakan pengelompokan dari dimensi-dimensi yang sejenis atau serumpun (*cluster*), dimensi merupakan aspek-aspek yang lebih spesifik. Richard E. Boyatzis 1995 (dalam William,2002) yang dikutip Sudarmanto (2009:67), sedangkan membagi kompetensi dalam cluster (*gugus*) dan dimensi sebagai berikut :

- a. Kemampuan manajemen tujuan dan tindakan, memiliki dimensi sebagai berikut : efisiensi, perencanaan, inisiatif, perhatian kepada hal yang detail, control diri, fleksibilitas
- b. Kemampuan manajemen orang, memiliki dimensi sebagai berikut : empati, persuasive, jaringan kerja, negosiasi, percaya diri, manajemen kelompok/tim, pengembangan orang lain, komunikasi lisan.
- c. Kemampuan logika analitis, memiliki dimensi sebagai berikut : menggunakan konsep, pengakuan pola-pola, pengembangan teori, pengembangan teknologi, analisis kuantitatif, objektivitas social, komunikasi tertulis.

2.2.5 Peran Kompetensi dalam Organisasi

Kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi. Organisasi dapat berprestasi unggul apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi dapat memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi sesuai dengan tugas dan kemampuannya. Atau dalam kata lain, orang-orang tersebut mampu bekerja dengan prestasi terbaik mereka. Mampu bekerja dengan prestasi yang terbaik artinya mampu berprestasi pada saat ini dan pada masa yang akan datang, baik pada situasi yang stabil maupun pada situasi yang berubah-ubah, tanpa mengganggu pekerjaan orang lain. Dengan demikian, ukuran prestasi organisasi mencakup dimensi waktu, situasi, dan kontribusi serta dampaknya pada pekerjaan orang lain atau perusahaan.

Organisasi harus memiliki kompetensi inti (*core competency*) yang kuat dan sesuai dengan bisnis inti (*core business*)-nya. Kompetensi inti adalah kompetensi yang selayaknya dimiliki oleh semua anggota organisasi yang membuat organisasi tersebut berbeda dari organisasi lainnya. Kompetensi inti biasanya merupakan komponen pembentuk misi dan budaya organisasi. Kompetensi inti harus diperkuat oleh kompetensi departemen atau bagian yang ada di organisasi. Kompetensi inti yang kuat, solid, serta sesuai dengan bisnis perusahaan akan mampu meningkatkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) perusahaan serta menciptakan daya kreasi, inovasi, dan adaptasi perusahaan terhadap lingkungan. (Hutapea, 2008:64-65)

2.3 Lingkungan Kerja Fisik

2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Lingkungan kerja fisik dalam suatu kantor harus memberikan dorongan (stimulus) kepada para pegawai untuk bekerja sebaik-baiknya. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja fisik yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang

baik, sebaliknya jika seorang karyawan bekerja dalam lingkungan kerja fisik yang tidak memadai dan mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah yang secara langsung berakibat pada penurunan kualitas pelayanan.

Menurut Gie (2007:212) “lingkungan kerja fisik adalah suatu hal yang meliputi cahaya, warna, udara dan suara. Lebih lanjut lagi lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung”.

Pengunjung suatu kantor dan publik (umum) pertama-tama berkenalan dengan kantor itu dari luar yang biasanya akan berpengaruh besar terhadap kesan-kesan selanjutnya.

Kantor telah menjadi bagian dari ilmu manajemen sehingga sering disebut manajemen kantor atau administrasi perkantoran, dimana yang dikaji dalam manajemen perkantoran adalah lingkungan kantor. Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran. Menurut Gie (2007:211-212) persyaratan lingkungan fisik tersebut adalah :

- 1) Kebersihan
Bangunan, perlengkapan, perabotan harus dipelihara bersih.
- 2) Luas Ruang Kantor
Luas ruang kantor tidak boleh dijejalkan dengan pegawai. Ruang kerja harus menyediakan luas lantai 40 *square feet* untuk setiap petugas (3,7 meter persegi)

- 3) Suhu Udara
Temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja (minimum $16^{\circ}\text{C} = 61^{\circ}\text{F}$)
- 4) Ventilasi
Peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja.
- 5) Penerangan Cahaya
Cahaya alam / lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat dengan seharusnya.
- 6) Fasilitas Kesehatan
Kamar kecil, toilet, dan sejenisnya harus disediakan untuk para petugas serta terpelihara kebersihannya.
- 7) Fasilitas Cuci
Ruang Cuci muka / tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan untuk secukupnya.
- 8) Air Minum
Air bersih untuk keperluan minum petugas harus disediakan melalui pipa / tempat penampungan khusus.
- 9) Tempat Pakaian
Dalam kantor harus disediakan tempat untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja dan fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah.
- 10) Tempat Duduk
Petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu.
- 11) Lantai, Gang dan Tangga
Lantai harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberi pegangan untuk tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar.
- 12) Mesin
Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dari petugas yang memakainya harus cukup terlatih.
- 13) Beban Berat
Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat, membawa atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan.
- 14) Pertolongan Pertama
Dalam ruang kerja harus disediakan kotak / lemari obat untuk pertolongan pertama maupun seseorang pegawai yang terlatih memberikan pertolongan itu.
- 15) Penjagaan Kebakaran
Alat pemadam kebakaran dan sarana untuk melarikan diri dari bahaya kebakaran harus disediakan secara memadai termasuk lonceng tanda bahaya kebakaran.
- 16) Pemberitahuan Kecelakaan
Kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atau absen petugas lebih dari 3 hari harus dilaporkan kepada pihak yang berwajib.

2.3.2 Unsur-unsur Lingkungan Kerja Fisik

Unsur-unsur lingkungan kerja fisik antara lain :

1) Cahaya

Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional perusahaan.

Cahaya penerangan yang cukup baik dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, sedikit membuat kesalahan, dan matanya tidak lekas lelah. Banyak ketidak beresan perkerjaan kantor disebabkan penerangan yang buruk, misalnya ruang terlampau gelap atau pegawai harus bekerja dibawah penerangan yang menyilaukan (Gie, 2007:212)

Keuntungan yang diperoleh dengan adanya penerangan yang baik ialah :

1. Naiknya produktivitas (*office productivity*)
2. Berkurangnya ketegangan urat syaraf mata dan kelelahan mental
3. Bertambah baiknya kualitas pekerjaan.

Cahaya yang abadi / permanen ialah matahari dan cahaya buatan seperti lampu-lampu. Menurut penelitian cahaya matahari mampu menembus 6-7,5 meter dalam ruangan. Oleh karena itu sering digunakan cahaya lampu untuk mengatur penerangan dalam suatu kantor.

Menurut Gie (2007:213-214), cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan menjadi 4 :

1. Cahaya Langsung
Cahaya ini memancar langsung dari sumbernya ke permukaan meja. Bila menggunakan lampu biasa (pijar), cahaya bersifat tajam. Bayangan yang

ditimbulkannya sangat jelas. Cahaya ini menimbulkan kelelahan pada mata. Jadi penerangan lampu cahaya langsung sebetulnya tidak baik untuk digunakan.

2. Cahaya Setengah Langsung

Cahaya ini memancar dari sumbernya dengan melalui tudung lampu yang biasanya terbuat dari gelas dengan warna seperti susu. Cahaya tersebar keseluruh jurusan sehingga tidak begitu tajam tetapi cahaya tetap langsung jatuh ke permukaan meja sehingga memantul kearah mata pekerja. Hal ini kurang memuaskan tetapi lebih baik dari pada cahayalangsung.

3. Cahaya Setengah Tak Langsung

Cahaya ini terjadi akibat pantulan dari langit-langit dan dinding ruangan sebagian lagi dari tudung kaca. Cahaya ini sudah cukup baik dari pada cahaya setengah langsung. Sifat bayang-bayangannya sudah tidak begitu tajam.

4. Cahaya Tak Langsung

Penerangan lampu terbaik adalah cahaya langsung. sifat cahaya ini sudah lunak dan tidak akan menimbulkan kelelahan pada mata. Karena cahaya ini tersebar keseluruh penjuru dan tidak menimbulkan bayangan.

2) Warna

Warna mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam suatu kantor, selain itu warna dapat memberikan pengaruh dalam memperbesar efisiensi kerja pegawai. Warna dapat memberikan pengaruh positif terhadap jiwa para pegawai. “Apabila dalam penggunaan warna dinding ataupun peralatan kantor tepat, maka kegembiraan maupun ketenangan para pegawai dapat tercipta. Selain itu, dengan menggunakan warna yang cocok akan mengurangi timbulnya kesilauan yang ditimbulkan oleh adanya sinar atau cahaya yang berlebihan” (Gie, 2007: 216)

Tata warna dalam kantor diantaranya adalah warna dinding, langit-langit, lantai, meubel, peralatan dan mesin-mesin kantor. Dalam merencanakan faktor-faktor kerja kantor, maka langkah pertama yang harus diperhatikan adalah mempertimbangkan faktor warna, karena warna mempengaruhi jiwa pegawai. Penggunaan warna yang tepat akan mengurangi rasa tertekan, lelah, sehingga karyawan merasa bebas dan bersemangat dalam melakukan pekerjaan kantor.

Penggunaan warna dalam kantor tidak hanya berfungsi mempercantik kantor tetapi juga mempengaruhi kondisi bagaimana pekerjaan kantor itu dilakukan.

Masing-masing warna itu apabila disoroti oleh cahaya penerangan akan memantulkan kembali cahaya itu secara berbeda-beda. Kemampuan suatu warna untuk memantulkan kembali cahaya yang mendatangi disebut daya pantul warna. Oleh karena itu kalau hendak menciptakan tataruang kantor yang baik, sebaiknya menggunakan bermacam-macam warna.
(Gie, 2007:216)

3) Udara

Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut. Suhu udara yang terlalu panas akan menyebabkan menurunnya semangat kerja karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Gie (2007:219) mengenai faktor udara ini yang penting sekali ialah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu. Tubuh manusia secara terus menerus mengeluarkan panas agar dapat hidup terus. Untuk dapat memancarkan panas itu perlulah udara disekelilingnya mempunyai suhu yang lebih rendah dari pada suhu badan manusia. Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah, dan kurang bersemangat.

Manfaat pemasangan sistem yang dapat menjaga kondisi udara yang baik dan stabil akan lebih berharga dibandingkan biaya yang harus dikeluarkan. Apabila tingkat kenyamanan pegawai ditingkatkan, tingkat produktivitas mereka akan dapat ditingkatkan dan efisiensi dapat dimaksimalkan. Ketidakhadiran juga dapat dikurangi dan pada beberapa kasus kesehatan pegawai diharapkan membaik, sehingga biaya kesehatan yang ditanggung perusahaan dapat diminimalkan.

Menurut Soetarman dalam Gie (2007: 220) ada beberapa hal yang dapat diusahakan untuk mengatasi udara yang lembab-panas, antara lain :

1. Mengatur suhu udara dalam ruang kerja dengan alat AC atau kipas angin
 2. Mengusahakan sebanyak mungkin peredaran udara dalam ruangan kerja
 3. Mengatur pemakaian kerja yang dipakai oleh para pekerja.
- 4) Suara

Sebagian besar pekerjaan kantor itu merupakan pekerjaan mental yang memerlukan konsentrasi pikiran. Oleh karena itu harus diusahakan agar tidak banyak terjadi suara-suara (keributan yang dapat mengganggu konsentrasi pikiran pegawai yang sedang bekerja).

Bunyi bising sangat diperhatikan, karena dapat mempengaruhi kesenangan kerja, merusak pendengaran dan dapat menimbulkan komunikasi yang salah. Oleh karena itu setiap perusahaan selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut. Dengan terganggunya seseorang atau karyawan didalam melaksanakan pekerjaan mengakibatkan pekerjaan tersebut salah sehingga jumlah dan mutu yang dihasilkan menurun.

Kemampuan perusahaan di dalam menyediakan dana untuk keperluan pengendalian suara bising tersebut, juga merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan cara pengendalian suara bising dalam suatu perusahaan. Suara bising dapat dihindari dengan suatu tindakan seperti:

- 1) Mengurangi intensitas dari bunyi itu pada sumbernya dengan mengadakan perubahan atau modifikasi mesin secara mekanis.
- 2) Mencegah terpencah atau meluasnya suara bising tersebut dengan mengisolasi atau menutup rapat-rapat suara bising tersebut.

- 3) Menghindari adanya alunan suara yang memantulkan dengan jalan menyerap suara itu dengan bahan-bahan penyerap suara itu seperti rock wall atau fiber glass.

Selain beberapa usaha diatas, “suatu cara yang akhir-akhir ini dijalankan diluar negeri untuk menambah efisiensi kerja ialah menggunakan musik. Dari percobaan-percobaan telah terbukti bahwa lagu-lagu yang tenang dan lembut dapat mengurangi ketegangan syaraf dan kejenuhan serta menambah kegembiraan kerja” (Gie, 2007: 220)

2.4 Semangat Kerja

2.4.1 Pengertian Semangat

Semangat kerja pegawai merupakan salah satu unsur penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Dengan semangat kerja yang tinggi berarti seseorang mau melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Semangat kerja adalah keinginan diri untuk bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai hasil yang diharapkan. Semangat kerja dapat timbul dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan sekitar. Setiap orang harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam melakukan suatu pekerjaan perlu adanya semangat kerja. Tanpa adanya semangat kerja, hasil yang didapat tidak akan baik. Semangat kerja merupakan kekuatan psikologis yang dapat mendukung pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepada para pegawai. Dengan meningkatnya semangat kerja pegawai diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih efektif.

Rasa kekeluargaan, loyalitas, antusiasme, sifat dan kesanggupan bekerja sama, menjadi ciri-ciri semangat yang tinggi. Bila disposisi lemah, maka semangat dikatakan rendah semangat rendah tampak sebagai tingkah laku dan perbuatan-perbuatan yang merusak atau tidak membantu terhadap tujuan-tujuan umum (Purwanto, 2005:83)

Hasibuan (2009:94) berpendapat bahwa, “Semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai kecakapan yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya”.

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Semangat

Salah satu cara pemimpin dapat meningkatkan semangat adalah dengan bekerja sama dengan anggota tim untuk menentukan aturan dalam mengatasi konflik tim. Di sisi lain, beberapa teknik terbaik merusak semangat tim bagi pemimpin adalah mengabaikan konflik antarpribadi atau dengan menyuruh anggota timnya “berhenti berkelahi dan berbaikan” (Hughes, dkk, 2012:419)

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi semangat dan perlu mendapat perhatian dari para pemimpin pendidikan ialah:

- a. Adanya tingkat kehidupan yang layak
- b. Adanya perasaan terlindung, ketentraman dalam bekerja
- c. Adanya kondisi-kondisi bekerja yang menyenangkan
- d. Suasana dan rasa kekeluargaan
- e. Perlakuan yang adil dari atasan
- f. Pengakuan dan penghargaan terhadap sumbangan-sumbangan dan jasa-jasa yang diperbuatnya
- g. Terhadap perasaan berhasil dan kesadaran untuk ingin berkembang
- h. Kesempatan berpartisipasi dan diikutsertakan dalam menentukan kebijakan (policy)

i. Kesempatan untuk tetap memiliki rasa harga diri

Faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja adalah pertama menyangkut kepuasan di luar pekerjaan seperti pendapatan, rasa aman dan kedudukan yang lebih tinggi, kedua menyangkut kepuasan terhadap pekerjaan, yaitu minat kerja, peluang untuk maju dan *prestise* dalam organisasi, ketiga menyangkut kepuasan pribadi dan rasa bangga atas profesinya.

Cara yang ditempuh untuk meningkatkan semangat kerja adalah memberikan kompensasi kepada pegawai dalam porsi yang wajar, tetapi tidak memaksakan kemampuan perusahaan/instansi, menciptakan kondisi yang menggairahkan semua pihak, memperhatikan kebutuhan yang berhubungan dengan spiritual pegawai pada saat penyegaran sebagai media pengurangan ketegangan kerja dan memperkuat rasa setia antara pegawai dan manajemen, penempatan pegawai pada posisi yang tepat dan peran pegawai mengembangkan aspirasi mendapatkan tempat yang wajar.

2.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan yang mendasari penulisan skripsi ini, antara lain :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
Faiza Nurmashita dkk (Jurnal Administrasi Publik Vol.1 No.6 Hal. 1220-1228, Tahun 2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	a. Kompetensi pegawai b. Lingkungan kerja c. Kualitas pelayanan	Secara parsial besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 23,7% dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,6%. Sedangkan secara simultan koefisien determinasi diketahui sebesar 0,635 yang berarti kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 63,5%.
Yunni Hanitha (Jurnal Publika, Volume 1, Nomor 01 Tahun 1, Januari 2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas	a. Kompetensi pegawai b. Kualitas pelayanan	Adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi diketahui sebesar 0,3069 yang berarti kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat Sambas sebesar 30,69%.
Lingga Pratama (Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Tahun 2013)	Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Kedondong Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang	a. Semangat kerja b. Efektifitas pelayanan	Nilai determinan yang diperoleh sebesar 0,615. Hal ini berarti bahwa 61,5% efektivitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel semangat kerja pegawai.

2.6 Kerangka Berfikir

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan aparat pemerintahan. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta pegawai dapat memaksimalkan pelayanan yang menyenangkan dan ,meniadakan pengalaman yang tidak menyenangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat melalui masyarakat.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai seperti harapan pelanggan tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari dalam maupun luar organisasi itu sendiri. Salah satu faktor yang berperan terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah kompetensi pegawai dari perusahaan atau organisasi itu. Menurut Lyle Spencer & Signe Spencer dalam Sudarmanto (2009:46), “kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”

Selain kompetensi pegawai, lingkungan kerja khususnya yang berupa fisik merupakan faktor yang mendominasi dari kualitas pelayanan itu sendiri. Hal ini telah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faiza Nurmashita, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo tahun 2013 bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan secara parsial dan simultan. Secara parsial besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 23,7% dan

pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,6%. Secara simultan koefisien determinasi diketahui sebesar 0,635 yang berarti kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 63,5% dan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

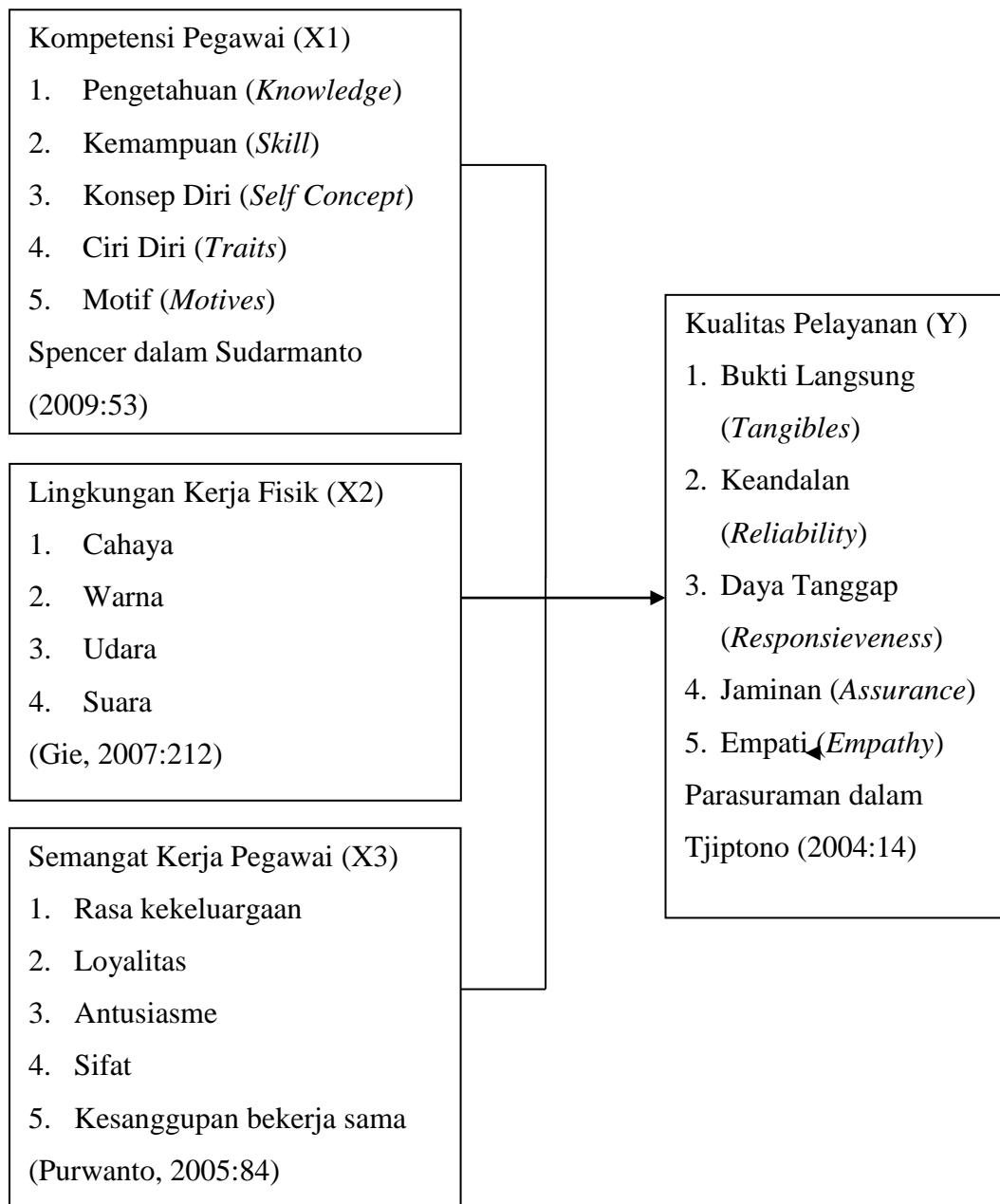
Dengan adanya kompetensi yang telah dimiliki oleh para pegawainya serta lingkungan kerja yang mendukung, maka yang diharapkan adalah semangat kerja pegawai dalam melakukan pekerjaan dan melayani masyarakat. Semangat kerja pegawai merupakan salah satu unsur penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Dengan semangat kerja yang tinggi berarti seseorang mau melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Hal ini juga sudah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lingga Pratama tahun 2013 bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan. Koefisien determinasi diketahui sebesar 0,615 yang berarti kompetensisemangat kerja pegawai mempengaruhi efektivitas pelayanan sebesar 61,5% dan sisanya sebesar 38,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Baik kompetensi pegawai, lingkungan kerja maupun semangat kerja merupakan faktor-faktor yang saling berkesinambungan yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai penikmat layanan yang bisa menilai apakah pelayanan dalam suatu organisasi itu berkualitas atau tidak. Sebagai suatu

organisasi yang bonafit tentu akan selalu memperhitungkan kualitas pelayanan sehingga tujuan dan kepuasan pelanggannya dapat dicapai secara maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3
Kerangka Berfikir

2.7 Hipotesis

Suharsimi (2010:110) “hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Bertolak dari kerangka berpikir di atas, maka dapat ditarik rumusan atau dugaan sementara bahwa “ada pengaruh kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa angket, dokumentasi dan analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.1.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain korelasional untuk menarik pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja pegawai, variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan.

3.2 Metode Penentuan Objek Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk lebih mempersempit ruang lingkup dalam pembahasan dan sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang ingin dikaji sesuai dengan substansi yaitu rendahnya kualitas pelayanan yang

akan diamati. Lokasi penelitian akan memperlihatkan berbagai keterbatasan daya jangkau peneliti yang meliputi waktu, biaya dan daya yang dimiliki peneliti. Berdasarkan berbagai pertimbangan tersebut, maka peneliti mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

3.2.2 Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2009:80). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang meminta pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang usia produktif (15-64 tahun) tahun 2014 yaitu sebanyak 16.855 jiwa.

3.2.3 Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:174) “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. “*Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data” (Sugiyono, 2009:85). Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang pada saat dilakukan penelitian. Umar (2003:120) mengatakan “untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan, jika ukuran populasi

diketahui dapat menggunakan rumus Slovin, pemakaian rumus tersebut mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal”.

Rumus Slovin:

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%.

Besaran atau ukuran sampel ini sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun, dalam hal tingkat kesalahan, pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya adalah 5% (0,05). Semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi. Dari rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang diperoleh dengan ukuran populasi 16.855 orang dan kelonggaran 10% adalah:

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

$$n = \frac{16.855}{1 + 16.855(0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.855}{1 + 16.855(0,01)}$$

$$n = \frac{16.855}{1 + 168,55}$$

$$n = 99,410 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang.}$$

Jadi, sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang. Peneliti menggunakan teknik sampel ini karena peneliti mengambil sampel orang yang secara kebetulan menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Teknik ini dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel dalam jumlah yang besar dan jauh. Keuntungan dari teknik ini adalah terletak pada ketepatan peneliti memilih sumber data sesuai dengan variabel yang diteliti.

3.3 Variabel Penelitian

“Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2009:38). Sesuai dengan permasalahan yang sudah dirumuskan, maka variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

“Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat” (Sugiyono, 2009:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah:

a. Kompetensi Pegawai (X1)

Dengan indikator-indikator kompetensi pegawai :

1. Pengetahuan (*Knowledge*)
2. Kemampuan (*Skill*)
3. Konsep Diri (*Self Concept*)
4. Ciri Diri (*Traits*)
5. Motif (*Motives*)

b. Lingkungan Kerja Fisik (X2)

Dengan indikator-indikator lingkungan kerja fisik :

1. Cahaya
2. Warna
3. Udara
4. Suara

c. Semangat Kerja Pegawai (X3)

Dengan indikator-indikator semangat kerja pegawai :

1. Rasa Kekeluargaan
2. Loyalitas
3. Antusiasme
4. Sifat
5. Kesanggupan bekerjasama

3.3.2 Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. “Variabel terikat

merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas” (Sugiyono, 2009:39)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode/teknik yang digunakan untuk memperoleh keterangan atau kenyataan yang benar mengenai objek yang diteliti dan selanjutnya dianalisis sesuai dengan kebutuhan untuk memperoleh kesimpulan sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Angket atau *Questioner*

“*Questioner* adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui” (SuharsimiArikunto, 2010: 194).

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Data diperoleh dengan cara menghimpun informasi yang didapat melalui pernyataan dan pertanyaan tertulis yang diisi dengan check list dengan skala likert, dimana responden tinggal membubuhkan tanda check (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan kondisi yang dihadapi atau dialami oleh responden. Berdasarkan pembagian kategori di atas, jawaban angket diisi oleh responden mempunyai ketentuan sebagai berikut:

Skor 4 untuk jawaban sangat setuju

Skor 3 untuk jawaban setuju

Skor 2 untuk jawaban kurang setuju

Skor 1 untuk jawaban tidak setuju

3.4.2 Metode Dokumentasi

”Metode dokumentasi adalah mencari data hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya” (Suharsimi, 2010:201). Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan unsur kualitas pelayanan.

3.5 Uji Instrumen

3.5.1 Validitas

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen” (Suharsimi Arikunto, 2010:211). Suatu instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul, tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Pengukuran validitas instrumen penelitian ini menggunakan validitas isi atau *content validity*. Validitas ini menunjuk sejauh mana isi kuesioner mewakili semua aspek dari suatu konsep. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur apakah pertanyaan dalam koesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

Cara menentukan valid atau tidaknya instrumen adalah dengan mengkonsultasikan hasil perhitungan korelasi dengan tabel nilai koefisien korelasi pada taraf kesalahan 5% atau taraf signifikansi 95% sebesar 0,361. Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% maka soal dinyatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka soal dinyatakan tidak valid. Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas angket adalah rumus korelasi *product moment* dari Pearson, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah subyek atau responden

X = Skor setiap item angket

Y = Skor total angket

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y (Suharsimi Arikunto, 2010:213)

“Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid” (Ghozali, 2011:53). Berdasarkan hasil uji coba validitas instrumen kepada 30 orang responden dengan perhitungan menggunakan program *SPSS release 16.0 for windows* pada derajat kesalahan 5% dengan uji 2 sisi dari 38 butir pernyataan, maka diperoleh nilai df (n-2) sebesar 30-2 = 28 dengan r_{tabel} sebesar 0,361. Perincian tiap variabel sebagai berikut :

a. Variabel Kompetensi (X_1)

Tabel 3.1
Hasil Ujicoba Instrumen Variabel Kompetensi

Variabel	Indikator	No. Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Kompetensi (X_1)	Pengetahuan	1	0.708	0.361	Valid
		2	0.687	0.361	Valid
	Ketrampilan	3	0.726	0.361	Valid
		4	0.760	0.361	Valid
	KonsepDiri	5	0.487	0.361	Valid
		6	0.480	0.361	Valid
	CiriDiri	7	0.629	0.361	Valid
		8	0.717	0.361	Valid
	Motif	9	0.340	0.361	Tidak Valid
		10	0.475	0.361	Valid

Sumber: Data ujicoba, diolah 2014 (Lampiran 8, halaman 105)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu untuk $N=30$ dengan taraf signifikan 5% uji 2 sisi adalah 0,361. Demikian dapat dikatakan bahwa pernyataan di dalam variabel Kompetensi pada ujicoba ini ada yang tidak valid, yaitu pernyataan nomor 9, sehingga pernyataan nomor 9 tidak dapat digunakan dalam pengambilan data. Pernyataan tersebut harus dibuang karena pada indikator yang sama sudah ada pernyataan yang mewakili, serta 9 pernyataan yang telah valid dapat digunakan dalam pengambilan data.

b. Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_2)

Tabel 3.2
Hasil Ujicoba Instrumen Variabel Lingkungan Kerja Fisik

Variabel	Indikator	No. Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Lingkungan Kerja Fisik (X_2)	Cahaya	11	0.780	0.361	Valid
		12	0.780	0.361	Valid
	Warna	13	0.772	0.361	Valid
		14	0.500	0.361	Valid
	Udara	15	0.630	0.361	Valid
		16	0.749	0.361	Valid
	Suara	17	0.566	0.361	Valid
		18	0.686	0.361	Valid

Sumber: Data ujicoba, diolah 2014 (Lampiran 8, halaman 106)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu untuk $N=30$ dengan taraf signifikan 5% uji 2 sisi adalah 0,361. Demikian dapat dikatakan bahwa pernyataan di dalam variabel lingkungan kerja fisik pada ujicoba ini semuanya valid, sehingga semua pernyataan dalam angket kinerja sebanyak pernyataan dapat digunakan dalam pengambilan data, sehingga tidak ada pernyataan yang harus dibuang.

c. Variabel Semangat Kerja (X_3)

Tabel 3.3
Hasil Ujicoba Instrumen Variabel Semangat Kerja

Variabel	Indikator	No. Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Semangat Kerja (X_3)	Rasa Kekeluargaan	19	0.542	0.361	Valid
		20	0.552	0.361	Valid
	Loyalitas	21	0.284	0.361	Tidak Valid
		22	0.695	0.361	Valid
	Antusiasme	23	0.587	0.361	Valid
		24	0.577	0.361	Valid
	Sifat	25	0.594	0.361	Valid
		26	0.634	0.361	Valid
	Kesanggupan Bekerjasama	27	0.589	0.361	Valid
		28	0.264	0.361	Tidak Valid

Sumber: Data ujicoba, diolah 2014 (Lampiran 8, halaman 107)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu untuk $N=30$ dengan taraf signifikan 5% uji 2 sisi adalah 0,361. Demikian dapat dikatakan bahwa pernyataan di dalam variabel semangat kerja pada ujicoba ini ada yang tidak valid, yaitu pernyataan nomor 21 dan nomor 28, sehingga pernyataan nomor 21 dan nomor 28 tidak dapat digunakan dalam pengambilan data dan pernyataan tersebut harus dibuang karena pada masing-masing indikator yang sama sudah ada pernyataan yang mewakili, serta 8 pernyataan yang telah valid juga digunakan dalam pengambilan data.

d. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 3.4
Hasil Ujicoba Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	No. Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (Y)	BuktiLangsung	29	0.615	0.361	Valid
		30	0.459	0.361	Valid
	Keandalan	31	0.655	0.361	Valid
		32	0.827	0.361	Valid
	DayaTanggap	33	0.644	0.361	Valid
		34	0.730	0.361	Valid
	Jaminan	35	0.441	0.361	Valid
		36	0.646	0.361	Valid
Empati	37	0.552	0.361	Valid	
	38	0.315	0.361	Tidak Valid	

Sumber: Data ujicoba, diolah 2014 (Lampiran 8, halaman 108)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu untuk $N= 30$ dengan taraf signifikan 5% uji 2 sisi adalah 0,361. Demikian dapat dikatakan bahwa pernyataan di dalam variabel kinerja pada ujicoba ini ada yang tidak valid yaitu pernyataan nomor 38, sehingga pernyataan nomor 38 tidak dapat digunakan dalam pengambilan data. Pernyataan tersebut harus dibuang

karena pada indikator yang sama sudah ada pernyataan yang mewakili, serta 9 pernyataan yang telah valid dapat digunakan dalam pengambilan data.

3.5.2 Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (SuharsimiArikunto, 2010:221)

Untuk menguji instrument digunakan rumus Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

r_{11} = reliability instrument

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians total

σ_t^2 = varians total

Nilai koefisien reliabilitas kemudian dikonsultasikan dengan harga r *product moment* pada taraf signifikansi 5%. Jika $r_{11} > r_{tabel}$ maka instrumen dapat dikatakan reliabel, sebaliknya jika harga $r_{11} < r_{tabel}$ maka dikatakan instrument tersebut tidak reliabel.

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS *for Windows* dengan

menggunakan model Alpha. “Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70”(Ghozali, 2011:48).

Berdasarkan hasil uji coba reliabilitas instrumen kepada 30 orang responden dengan perhitungan menggunakan program *SPSS release 16.0 for windows*, diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3.5
Hasil Perhitungan Ujicoba Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Minimum Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
1.	Kompetensi	0,748	0,70	Reliabel
2.	Lingkungan Kerja Fisik	0,765	0,70	Reliabel
3.	Semangat Kerja	0,730	0,70	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan	0,749	0,70	Reliabel

Sumber: Data ujicoba, diolah 2014 (Lampiran 9, halaman 109-112)

Hasil perhitungan menunjukkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,749, variabel kompetensi (X1) sebesar 0,748. variabel lingkungan kerja fisik (X2) sebesar 0,765 dan variabel semangat kerja (X3) sebesar 0,730. Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Pengolahan data merupakan salah satu langkah yang sangat penting terutama kesimpulan tentang masalah yang akan diteliti. Untuk itu, semua data yang diperlukan sudah terkumpul.

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan untuk melihat bagaimana kompetensi, lingkungan kerja fisik, semangat kerja dan kualitas pelayanan pegawai adalah sebagai berikut :

3.6.1 Analisis Deskriptif Persentase

Pengolahan data merupakan salah satu langkah yang sangat penting terutama kesimpulan tentang masalah yang akan diteliti. Untuk itu, semua data yang diperlukan harus sudah terkumpul.

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan untuk melihat bagaimana kompetensi pelayanan, lingkungan kerja fisik, semangat kerja dan kualitas pelayanan adalah metode analisis deskriptif presentase.

Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan frekuensi terhadap data-data variabel penelitian, baik variabel bebas (kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja pegawai) maupun variabel terikat (kualitas pelayanan). Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis ini adalah:

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis data sebagai berikut:

- 1) Membuat tabel distribusi jawaban angket
- 2) Menentukan skor jawaban dengan ketentuan skor yang telah dipilih
- 3) Menjumlahkan skor jawaban yang diperoleh dari tiap-tiap responden.
- 4) Menentukan nilai indeks tiap indikator dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{((\%F1 \times 4) + (\%F2 \times 3) + (\%F3 \times 2) + (\%F4 \times 1))}{4}$$

Keterangan :

F1: jumlah responden yang memberi skor 4

F2: jumlah responden yang memberi skor 3

F3: jumlah responden yang memberi skor 2

F4: jumlah responden yang memberi skor 1

Menurut Augusty Ferdinand (2011:274) untuk menentukan kriteria pada tiap indikator menggunakan metode kriteria tiga kotak (*Three-box Methode*), maka digunakan interval dan kriterianya sebagai berikut :

10,00 – 40 = Kriteria Rendah

40,01 – 70 = Kriteria Sedang

70,01 – 100 = Kriteria Tinggi

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik atau tidak. Ada tiga macam asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini (Gozali, 2011:105):

1) Uji Multikolinieritas

“Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas” (Ghozali, 2011:105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak

ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. “Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi” (Ghozali, 2011:174).

2) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistic pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan menurut Ghozali (2011: 163) dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

“Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain” (Ghozali, 2011: 139). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Glejser, dapat dilihat pada *output* spss uji Glejser jika sig lebih dari 0,05 tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen di atas mempunyai variabel yang lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda. Persamaan Regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas (kompetensi, lingkungan kerja fisik, semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai).

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

a_0 : Bilangan konstanta

a_1 : Koefisien variabel X_1

a_2 : Koefisien variabel X_2

a_3 : Koefisien variabel X_3

X_1 : Kompetensi

X_2 : Lingkungan Kerja Fisik

X_3 : Semangat Kerja

e : error yang diterima

3.6.4 Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas yang terdapat didalam model terhadap variabel terikat (Y). Simultan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi (X_1), lingkungan kerja fisik (X_2), dan semangat kerja (X_3) terhadap kualitas pelayanan pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

Langkah dalam menguji hipotesis dengan uji F adalah sebagai berikut:

a. Menguji Hipotesis

Hipotesis statistik secara mikro yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

(HO) : $\beta = 0$, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

(Ha) 1 : $\beta \neq 0$, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Menentukan taraf nyata (*level of significanve* = α)

Taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$

c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan

Kriteria pengambilan keputusan yang dipakai adalah sebagai berikut:

a) Jika nilai *p-value* pada kolom *sig* < α (0,05), maka (Ho ditolak dan hipotesis kerja (Ha) diterima, berarti bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Jika niali *p-value* pada kolm *sig* $\geq \alpha$ (0,05) maka (Ho) diterima dan hipotesis kerja (Ha) ditolak, berarti variabel independen (X) dikatakan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Mengambil keputusan

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk kemaknaan secara parsial (terpisah), dengan menggunakan program SPSS for windows versi 16.

- a. Jika nilai probabilitas ($p\text{-value}$) $> 0,05$ maka H_0 diterima, berarti H_a ditolak itu berarti tidak ada pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas dengan variabel terikat yang tolak di uji tersebut.
- b. Jika nilai probabilitas ($P\text{ value}$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima itu berarti ada pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas yang telah di uji.

3. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. “Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen” (Ghozali, 2011:97). Dalam menganalisis data penelitian menggunakan program SPSS.

4. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Cara mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan oleh masing-masing variabel, maka perlu dicari koefisien determinasi secara parsial. Besarnya pengaruh X_1 dan X_2 (r^2) dicari dengan menggunakan program SPSS *release* 16. Semakin besar nilai r^2 maka semakin besar variasi sumbangan terhadap variabel terikat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Hasil analisis deskriptif variabel kompetensi menunjukkan bahwa kompetensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang masuk dalam kategori baik dengan skor rata-rata klasikal sebesar 70,83 dikarenakan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai sudah cukup baik. Namun ada beberapa indikator dengan kategori sedang, masih ada pegawai yang menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan bidang tugasnya, selain itu pegawai masih kurang kreatif dan kurang inisiatif saat memberikan pelayanan. Keterampilan komputer yang dimiliki oleh pegawai masih kurang dan belum memenuhi standar dan masih banyak pegawai yang bekerja secara individualis. Beberapa orang pegawai terkesan cuek dengan pekerjaan pegawai yang lain. Besarnya sumbangan pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yaitu sebesar 7,56%.
- 2) Hasil analisis deskriptif variabel lingkungan kerja fisik menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang masuk dalam kategori sedang dengan skor rata-rata klasikal sebesar 59,72 dikarenakan masih terdapat lingkungan kerja yang masuk dalam kategori sedang seperti cahaya atau penerangan yang berasal

dari sinar matahari tidak dapat mencukupi penerangan di ruang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, kurangnya jumlah ventilasi udara mengakibatkan pergantian udara di tiap ruangan masih belum lancar, selain itu suhu udara yang tidak stabil membuat ruang menjadi pengap dan lembab dan sering terjadi kebisingan yang ditimbulkan dari luar ruangan. Besarnya sumbangan pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yaitu sebesar 4,33%.

- 3) Hasil analisis deskriptif variabel semangat kerja menunjukkan bahwa kondisi semangat kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang masuk dalam kategori tinggi dengan skor rata-rata klasikal sebesar 73,44. Namun ada beberapa indikator pada kategori sedang, loyalitas pegawai terhadap instansi masih kurang, selain itu kurangnya kemampuan dan kemauan para pegawai untuk bekerja keras juga merupakan bukti bahwa semangat kerja yang dimiliki pegawai masih belum maksimal sehingga dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya seperti penerbitan Administrasi Kependudukan tidak tepat waktu sesuai waktu yang telah dijanjikan oleh pegawai kepada pengunjung. Besarnya sumbangan pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yaitu sebesar 9,18%.
- 4) Hasil analisis regresi linear dengan uji F diperoleh $F_{hitung} = 25,678$ dengan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh secara simultan antara

kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu 44,4% yang menunjukkan bahwa kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebagian besar pekerjaan menggunakan media komputer, maka diharapkan para pegawai diberikan pelatihan khusus komputer agar pegawai lebih terampil saat menyelesaikan tugas maupun pada saat melayani pengunjung yang meminta pelayanan.
- 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang hendaknya menambah penerangan di masing-masing ruang agar tidak terlalu gelap sehingga meminimalisasi kesalahan pegawai saat menginput data maupun saat melayani pengunjung.
- 3) Bagi pegawai pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang supaya di dalam menerbitkan Administrasi Kependudukan sesuai waktu yang telah dijanjikan oleh pegawai kepada pengunjung, yaitu dengan cara memberikan kartu tanda pengambilan Administrasi Kependudukan, sehingga tidak ada alasan bagi pegawai untuk menunda penerbitan Administrasi Kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : CV Indoprint.
- Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Hanitha, Yuni. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas". Dalam *Jurnal Publika*, Vol. 1 No. 01 Tahun 1. Pontianak : Universitas Tanjungpura.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hughes, Richard L., dkk. 2012. *Leadership : Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Nawar, Agus. 2002. *Psikolog Pelayanan*. Bandung : Alfabeta.
- Nurmashita, Faiza, dkk. 2013. "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan". Dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1 No. 6, Hal. 1220-1228. Malang : Universitas Brawijaya.
- Pratama, Lingga. 2013. "Pengaruh Semangat Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan". Dalam *Jurnal Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak : Universitas Tanjungpura.
- Purwanto, Ngalim. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Ruky, Achmad S., *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wirjana, Bernardine R. 2007. *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Yogyakarta : Andi Offset.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang.
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : **09** /UN37.L7/PP/2013

.....~~30~~ Januari 2014

Hal : **Izin Observasi**

Yth. : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Magelang
Jln. Yos Sudarso 31
Magelang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

N a m a : Nimas Ayu Ritmaratri
N I M : 710 1410208
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / P.A.P.

Bermaksud akan melakukan observasi awal untuk pengajuan topik skripsi dengan judul "Pengaruh Kemampuan Teknis Pegawai, Komunikasi Eksternal dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang."

Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diizinkan untuk melakukan observasi di Sekolah/Instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu bulan Januari 2014 s.d. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Dekan Bidang Akademik,

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si.
NIP. 197510101999031001

Tembusan Yth. :
1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi UNNES.

**PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MAGELANG**

A. VISI DAN MISI

1. VISI

Setelah melakukan analisa komprehensif dengan memperhatikan acuan-acuan yang ditetapkan dalam Visi, Misi dan arah kebijakan Pemerintah Kabupaten Magelang, maka sesuai dengan salah satu Visi Pemerintah Kabupaten Magelang yaitu “ **AMANAH**”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang untuk mendorong semangat peningkatan kinerja merumuskan **VISI “TERCIPTANYA SISTEM PEMERINTAHAN YANG BAIK DAN DEMOKRATIS DENGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SIAK MENUJU MASYARAKAT TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA TAHUN 2014”**

2. MISI

Untuk mewujudkan visi tersebut dan demi mendukung **Misi ke V dari Pemerintah Kabupaten Magelang yaitu Menciptakan Sistem Pemerintahan yang Baik dan Demokratis**, maka Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan misi sebagai berikut :

1. Mengembangkan kebijakan & system, menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menertibkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan Kualitas SDM serta kuantitas & kualitas sarana prasarana dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

3. Mengembangkan Sistem Informasi Kependudukan (SIAK) secara online untuk menuju kecepatan pelayanan informasi data kependudukan yang valid dan akurat.
4. Penguatan Kapasitas Masyarakat terhadap kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

B. TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan catatan Sipil yang cepat, tepat, mudah, efektif dan efisien
2. Mewujudkan dan mengembangkan sistem penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berbasis SIAK secara online melalui peningkatan kualitas SDM
3. Terwujudnya pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak- hak penduduk.
4. Terwujudnya keserasian, keselarasan dan keseimbangan antara jumlah, kualitas dan persebaran penduduk dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan
5. Terwujudnya perencanaan kependudukan dan pencatatan sipil sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Mewujudkan sistem pengelolaan arsip dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib, rapi dan dinamis yang didukung dengan sarana prasarana yang memadai.

C. STRATEGI

Sesuai dengan **Misi ke V dari Pemerintah Kabupaten Magelang yaitu Menciptakan Sistem Pemerintahan yang Baik dan Demokratis** Dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebagai mana diatas perlu dirumuskan berbagai strategi, adapun strategi yang dirumuskan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, melalui program- program sebagai berikut :

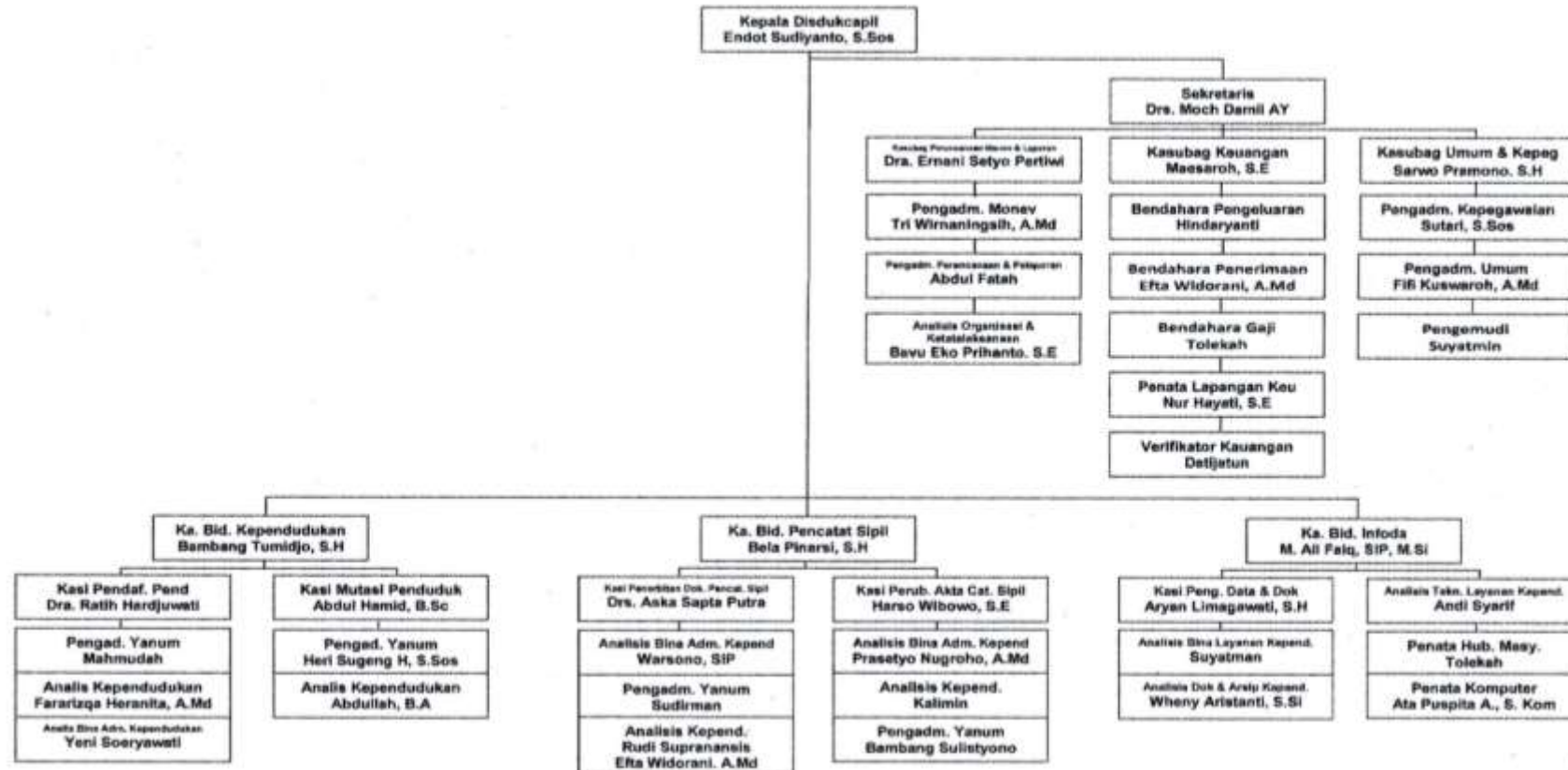
1. Menjadikan faktor kependudukan sebagai titik sentral pembangunan yang berkelanjutan, hal ini dicapai dengan pemahaman bahwa :
 - a. Pembangunan yang sasaran nya adalah penduduk berupa kegiatan yang bersifat lintas sektoral/ bidang sehingga memerlukan strategi kebijakan kependudukan yang terpadu terhadap pengendalian kuantitas, kualitas dan pengarahan mobilitas yang didukung dengan penyediaan data dan informasi yang akurat.
 - b. Dalam rangka menunjang pengelolaan kependudukan, pembangunan ditempuh dengan mengedepankan hak-hak penduduk dan perlindungan sosial serta pemberian pemahaman tentang pembangunan yang berwawasan kependudukan
2. Menyelenggarakan administrasi kependudukan untuk mendorong terakomodasinya hak-hak penduduk serta perlindungan sosial, hal ini dicapai dengan cara :
 - a. Menjadikan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat
 - b. Menerbitkan identitas dan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dilaksanakan untuk memberikan kepastian hukum serta kemudahan dalam pelayanan sosial lainnya.
 - c. Mencegah segala macam bentuk penyalahgunaan pelayanan yang merugikan masyarakat
3. Menciptakan sistem administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui komitmen berbagai pihak dan peran serta masyarakat.

- a. Dalam proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melibatkan peran serta masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
- b. Pembentukan forum koordinasi dan konsultasi antar berbagai pihak dalam memecahkan permasalahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Pengembangan pusat data terpadu sebagai muara pengumpulan biodata penduduk dari pendaftaran dan pencatatan kejadian vital

D. KEBIJAKAN

Sesuai dengan Misi Ke 5 Pemkab Magelang dan Misi Disdukcapil Kab Magelang, maka kebijakan umum yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kab Magelang adalah pengembangan pelayanan publik yang diarahkan untuk peningkatan kualitas pelayanan prima berbasis pada aplikasi Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) secara online antara pelayanan di Kecamatan dengan pusat data di Kabupaten, yang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, partisipasi masyarakat, perlu dilakukan identifikasi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat sendiri dengan fasilitasi dari pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat. Sehingga pelayanan fasilitas benar-benar merupakan refleksi dari kebutuhan riil masyarakat atau kebutuhan dasar dan yang merupakan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Disamping itu, perlu adanya pemberdayaan dan perwujudan aparatur pemerintah yang mumpuni dan bersih, serta ditunjang oleh sarana dan prasarana pelayanan secara memadai dalam rangka menuju tata pemerintahan yang baik.

**STRUKTUR ORGANISASI
AS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGELANG**



LAMPIRAN 3



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 1200 / UN37.1.7/PP/2014
Hal : Ijin Penelitian

8 September 2014

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Magelang
Jln. Laksda Yos Sudarso 31
Kota Mungkid

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami :

Nama : Nimas Ayu Ritmaratri
NIM : 7101410208
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / Pend. Adm. Perkantoran

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan tema "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang". Berkenan dengan hal tersebut kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di tempat yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan September 2014 s.d. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

 Dra. Nanik Suryani, M.Pd
 NIP. 195604211985032011

Tembusan Yth.:
1. Dekan

FM-05-AKD-24

DAFTAR NAMA RESPONDEN UJI COBA INSTRUMEN

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
1.	Masrur	45 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
2.	Tumi Asih	42 tahun	Perempuan	Guru
3.	Isdanti	36 tahun	Perempuan	Guru
4.	Romeli	40 tahun	Laki-laki	Kepala Dusun
5.	Anwari	49 tahun	Laki-laki	Kepala Dusun
6.	Rahadea Restia Putri	21 tahun	Perempuan	Mahasiswa
7.	Vika Aprilia Sumarta	23 tahun	Perempuan	Mahasiswa
8.	Nurhadi	45 tahun	Laki-laki	Kepala Dusun
9.	Khunari	44 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
10.	Budi Prasetyo	34 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
11.	Athou Rohman	38 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
12.	Rifai	42 tahun	Laki-laki	Swasta
13.	Suyanto	40 tahun	Laki-laki	Kepala Dusun
14.	Muh Baidi	60 tahun	Laki-laki	Kepala Dusun
15.	Asep	49 tahun	Laki-laki	Swasta
16.	Ngabedi	50 tahun	Laki-laki	Kepala Desa
17.	Datijatun	44 tahun	Perempuan	PNS
18.	Dwi Ariyanto Wibowo	28 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
19.	Samsodin	60 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
20.	Sumarsum	68 tahun	Laki-laki	Buruh / Petani
21.	Galuh Ajeng Putri Pertiwi	23 tahun	Perempuan	Swasta
22.	Tika Pramudya Wardani	20 tahun	Perempuan	Wiraswasta
23.	Andri Widyatmeiko	28 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
24.	Durori	45 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
25.	Sumarmi	45 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
26.	Eni Yuliyati	39 tahun	Perempuan	Wiraswasta
27.	Nurul Ekawati	26 tahun	Perempuan	Swasta
28.	Widyaningsih	43 tahun	Perempuan	Guru
29.	Raswati Harini	45 tahun	Perempuan	Guru
30.	Dea Sanja Rachvi Nawawi	21 tahun	Perempuan	Mahasiswa

**KISI-KISI PENGEMBANGAN INSTRUMEN
UJI COBA PENELITIAN**

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Kompetensi	1. Pengetahuan	1,2
	2. Keterampilan	3,4
	3. Konsep Diri	5,6
	4. Ciri Diri	7,8
	5. Motif	9,10
Lingkungan Kerja Fisik	1. Cahaya	11,12
	2. Warna	13,14
	3. Udara	15,16
	4. Suara	17,18
Semangat Kerja	1. Rasa Kekeluargaan	19,20
	2. Loyalitas	21,22
	3. Antusiasme	23,24
	4. Sifat	25,26
	5. Kesanggupan Bekerjasama	27,28
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Langsung	29,30
	2. Keandalan	31,32
	3. Daya Tanggap	33,34
	4. Jaminan	35,36
	5. Empati	37,38

ANGKET UJI COBA**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGELANG**

Kepada Yth,
Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Magelang

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Nimas Ayu Ritmaratri
Pekerjaan : Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran UNNES
NIM : 7101410208

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Skripsi “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang”.

Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu/Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/i rasakan terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu/Sdr/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Nimas Ayu Ritmaratri
NIM. 7101410208

A. Kompetensi

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Semua pegawai telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya				
2.	Langkah penyelesaian pekerjaan telah sesuai dengan prosedur / mekanisme yang ditetapkan				
3.	Para pegawai kreatif dan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat				
4.	Ketrampilan yang dimiliki para pegawai sesuai dengan standar				
5.	Komunikasi antar pegawai terjalin dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan maksimal				
6.	Antar sesama pegawai saling menghormati dan menghargai pendapat masing-masing				
7.	Pegawai mampu menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi saat bekerja				
8.	Para pegawai hadir dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan				
9.	Setiap pegawai bersedia dibantu oleh pegawai lain yang lebih berkompeten				
10.	Para pegawai saling bekerjasama saat melayani pengunjung yang meminta pelayanan				

B. Lingkungan Kerja Fisik

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
11.	Penerangan yang disediakan sudah sesuai dan memadai				
12.	Cahaya yang ada sangat membantu dalam melihat objek yang disediakan				
13.	Pewarnaan dinding di masing-masing ruangan sesuai sehingga tidak mengganggu pekerjaan				
14.	Penataan dekorasi ruangan sederhana dan tidak berlebihan untuk bekerja				
15.	Jumlah ventilasi udara di tiap ruangan sudah cukup memadai sehingga tidak mengganggu pekerjaan maupun pelayanan				
16.	<i>Suhu udara yang ada cukup baik/stabil sehingga ruangan nyaman dan tidak pengap</i>				
17.	Suara alat-alat dan mesin kantor mengganggu kenyamanan pegawai dan pengunjung yang				

	meminta pelayanan				
18.	Suara bising sering masuk ke tempat kerja sehingga para pegawai kurang konsentrasi dalam memberikan pelayanan				

C. Semangat Kerja

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
19.	Antar sesama pegawai saling memahami keadaan dan kondisi rekan kerjanya				
20.	Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki rasa kekeluargaan terhadap sesama pegawai				
21.	Para pegawai memiliki kepatuhan terhadap atasan dan peraturan-peraturan yang berlaku				
22.	Pegawai memiliki sifat loyal terhadap instansi yang ditempatinya				
23.	Para pegawai memiliki kemampuan dan kemauan untuk bekerja keras				
24.	Para pegawai mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan tepat waktu				
25.	Setiap pegawai memiliki sifat percaya diri terhadap hasil kerjanya				
26.	Para pegawai dapat dipercaya saat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya				
27.	Semua pegawai mampu bekerja sama dengan pegawai lain				
28.	Antar sesama pegawai saling membantu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya				

D. Kualitas Pelayanan

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
29.	Kondisi keseluruhan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang terawat dengan baik				
30.	Para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas				
31.	Penanganan pembuatan berkas (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dll) tidak berbelit-belit				
32.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang cukup handal dalam				

	membantu pengunjung yang memerlukan pengarahannya				
33.	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas				
34.	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan				
35.	Data-data dalam berkas/dokumen (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dll) terjamin kebenarannya				
36.	Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan				
37.	Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung				
38.	Para pegawai memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik				

OUTPUT UJI COBA VALIDITAS VARIABEL KOMPETENSI

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	X1
Q1	Pearson Correlation	1	.574**	.472**	.461*	.396*	.154	.357	.339	.159	.429*	.708**
	Sig. (2-tailed)		.001	.009	.010	.031	.416	.052	.067	.400	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	.574**	1	.515**	.503**	.058	-.012	.507**	.486**	.160	.351	.687**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004	.005	.760	.950	.004	.006	.399	.057	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	.472**	.515**	1	.459*	.279	.442*	.556**	.337	-.117	.284	.726**
	Sig. (2-tailed)	.009	.004		.011	.136	.014	.001	.069	.537	.129	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	.461*	.503**	.459*	1	.481**	.147	.366*	.517**	.247	.374*	.760**
	Sig. (2-tailed)	.010	.005	.011		.007	.438	.047	.003	.188	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	.396*	.058	.279	.481**	1	.272	-.026	.224	.117	.000	.487**
	Sig. (2-tailed)	.031	.760	.136	.007		.146	.890	.233	.537	1.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	.154	-.012	.442*	.147	.272	1	.495**	.406*	.034	-.103	.480**
	Sig. (2-tailed)	.416	.950	.014	.438	.146		.005	.026	.859	.589	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q7	Pearson Correlation	.357	.507**	.556**	.366*	-.026	.495**	1	.439*	-.131	.159	.629**
	Sig. (2-tailed)	.052	.004	.001	.047	.890	.005		.015	.489	.402	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q8	Pearson Correlation	.339	.486**	.337	.517**	.224	.406*	.439*	1	.392*	.158	.717**
	Sig. (2-tailed)	.067	.006	.069	.003	.233	.026	.015		.032	.404	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q9	Pearson Correlation	.159	.160	-.117	.247	.117	.034	-.131	.392*	1	.397*	.340
	Sig. (2-tailed)	.400	.399	.537	.188	.537	.859	.489	.032		.030	.066
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q10	Pearson Correlation	.429*	.351	.284	.374*	.000	-.103	.159	.158	.397*	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.018	.057	.129	.042	1.000	.589	.402	.404	.030		.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.708**	.687**	.726**	.760**	.487**	.480**	.629**	.717**	.340	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.007	.000	.000	.066	.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OUTPUT UJI COBA INSTRUMEN VALIDITAS
VARIABEL LINGKUNGAN KERJA FISIK

Correlations

	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	X2
Q11 Pearson Correlation	1	.740**	.749**	.258	.226	.362	.327	.535**	.780**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.168	.231	.049	.078	.002	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q12 Pearson Correlation	.740**	1	.714**	.327	.268	.526**	.103	.521**	.780**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.078	.152	.003	.587	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q13 Pearson Correlation	.749**	.714**	1	.148	.322	.415	.375	.372	.772**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.434	.083	.022	.041	.043	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q14 Pearson Correlation	.258	.327	.148	1	-.132	.000	.158	.509**	.500**
Sig. (2-tailed)	.168	.078	.434		.486	1.000	.404	.004	.005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q15 Pearson Correlation	.226	.268	.322	-.132	1	.722**	.334	.278	.630**
Sig. (2-tailed)	.231	.152	.083	.486		.000	.071	.137	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q16 Pearson Correlation	.362	.526**	.415	.000	.722**	1	.332	.285	.749**
Sig. (2-tailed)	.049	.003	.022	1.000	.000		.073	.127	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q17 Pearson Correlation	.327	.103	.375	.158	.334	.332	1	.429	.566**
Sig. (2-tailed)	.078	.587	.041	.404	.071	.073		.018	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q18 Pearson Correlation	.535**	.521**	.372	.509**	.278	.285	.429	1	.686**
Sig. (2-tailed)	.002	.003	.043	.004	.137	.127	.018		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2 Pearson Correlation	.780**	.780**	.772**	.500**	.630**	.749**	.566**	.686**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.079	.000	.000	.001	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OUTPUT UJI COBA INSTRUMEN VALIDITAS
VARIABEL SEMANGAT KERJA

Correlations

	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	X3
Q19 Pearson Correlation	1	.214	.494**	.482**	.107	.349	-.021	.142	.352	.089	.542**
Sig. (2-tailed)		.256	.006	.007	.573	.059	.912	.453	.056	.638	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q20 Pearson Correlation	.214	1	.289	.488**	.403*	.136	.124	.535**	.325	-.157	.552**
Sig. (2-tailed)	.256		.122	.006	.027	.473	.514	.002	.080	.408	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q21 Pearson Correlation	.494**	.289	1	.469**	.000	.236	-.072	.000	.094	.091	.284
Sig. (2-tailed)	.006	.122		.009	1.000	.210	.707	1.000	.622	.634	.012
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q22 Pearson Correlation	.482**	.488**	.469**	1	.256	.265	.145	.340	.268	.272	.695**
Sig. (2-tailed)	.007	.006	.009		.172	.156	.445	.066	.153	.146	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q23 Pearson Correlation	.107	.403*	.000	.256	1	.219	.506**	.657**	.093	-.140	.587**
Sig. (2-tailed)	.573	.027	1.000	.172		.244	.004	.000	.625	.459	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q24 Pearson Correlation	.349	.136	.236	.265	.219	1	.371*	.194	.265	-.043	.577**
Sig. (2-tailed)	.059	.473	.210	.156	.244		.044	.304	.156	.823	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q25 Pearson Correlation	-.021	.124	-.072	.145	.506**	.371*	1	.406*	.338	.117	.594**
Sig. (2-tailed)	.912	.514	.707	.445	.004	.044		.026	.068	.540	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q26 Pearson Correlation	.142	.535**	.000	.340	.657**	.194	.406*	1	.355	-.075	.634**
Sig. (2-tailed)	.453	.002	1.000	.066	.000	.304	.026		.054	.695	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q27 Pearson Correlation	.352	.325	.094	.268	.093	.265	.338	.355	1	.238	.589**
Sig. (2-tailed)	.056	.080	.622	.153	.625	.156	.068	.054		.206	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q28 Pearson Correlation	.089	-.157	.091	.272	-.140	-.043	.117	-.075	.238	1	.264
Sig. (2-tailed)	.638	.408	.634	.146	.459	.823	.540	.695	.206		.158
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3 Pearson Correlation	.542**	.552**	.284	.695**	.587**	.577**	.594**	.634**	.589**	.264	1
Sig. (2-tailed)	.002	.002	.012	.000	.001	.001	.001	.000	.001	.158	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OUTPUT UJI COBA INSTRUMEN VALIDITAS
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Correlations

	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	X4
Q29 Pearson Correlation	1	-.069	.180	.466**	.431*	.547**	-.203	.461*	.603**	.078	.615**
Sig. (2-tailed)		.716	.341	.009	.017	.002	.283	.010	.000	.683	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q308 Pearson Correlation	-.069	1	.403*	.403*	.005	.217	.315	.384*	-.098	.308	.459*
Sig. (2-tailed)	.716		.027	.027	.978	.250	.090	.036	.608	.098	.011
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q31 Pearson Correlation	.180	.403*	1	.403*	.191	.209	.443*	.539**	.114	.484**	.655**
Sig. (2-tailed)	.341	.027		.027	.313	.269	.014	.002	.548	.007	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q32 Pearson Correlation	.466**	.403*	.403*	1	.620**	.672**	.286	.483**	.315	.366*	.827**
Sig. (2-tailed)	.009	.027	.027		.000	.000	.125	.007	.090	.047	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q33 Pearson Correlation	.431*	.005	.191	.620**	1	.603**	.273	.122	.541**	.078	.644**
Sig. (2-tailed)	.017	.978	.313	.000		.000	.144	.520	.002	.681	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q34 Pearson Correlation	.547**	.217	.209	.672**	.603**	1	.138	.308	.598**	.011	.730**
Sig. (2-tailed)	.002	.250	.269	.000	.000		.467	.098	.000	.954	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q35 Pearson Correlation	-.203	.315	.443*	.286	.273	.138	1	.075	.272	.286	.441*
Sig. (2-tailed)	.283	.090	.014	.125	.144	.467		.695	.147	.125	.015
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q36 Pearson Correlation	.461*	.384*	.539**	.483**	.122	.308	.075	1	.065	.394*	.646**
Sig. (2-tailed)	.010	.036	.002	.007	.520	.098	.695		.732	.031	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q37 Pearson Correlation	.603**	-.098	.114	.315	.541**	.598**	.272	.065	1	-.167	.552**
Sig. (2-tailed)	.000	.608	.548	.090	.002	.000	.147	.732		.377	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q38 Pearson Correlation	.078	.308	.484**	.366*	.078	.011	.286	.394*	-.167	1	.315
Sig. (2-tailed)	.683	.098	.007	.047	.681	.954	.125	.031	.377		.013
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4 Pearson Correlation	.615**	.459*	.655**	.827**	.644**	.730**	.441*	.646**	.552**	.315	1
Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.002	.013	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**OUTPUT UJI COBA INSTRUMEN RELIABILITAS
VARIABEL KOMPETENSI**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	56.3667	60.585	.672	.	.726
Q2	56.2333	59.564	.640	.	.722
Q3	56.5333	57.499	.672	.	.713
Q4	56.4000	59.214	.724	.	.719
Q5	56.2000	60.717	.404	.	.734
Q6	56.1333	62.464	.424	.	.738
Q7	56.5333	59.568	.569	.	.724
Q8	56.2667	58.478	.668	.	.717
Q9	56.1000	63.679	.274	.	.746
Q10	56.2667	62.409	.416	.	.738
X1	29.6333	16.654	1.000	.	.802

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
59.2667	66.616	8.16187	11

**OUTPUT UJI COBA INSTRUMEN RELIABILITAS
VARIABEL LINGKUNGAN KERJA FISIK**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.872	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q11	41.1667	39.661	.733	.	.726
Q12	40.9667	41.068	.744	.	.735
Q13	40.9667	40.585	.731	.	.732
Q14	40.5333	45.292	.276	.	.768
Q15	40.8333	41.247	.562	.	.741
Q16	40.8667	38.533	.683	.	.721
Q17	40.5333	42.602	.504	.	.750
Q18	40.6333	41.964	.640	.	.743
X2	21.7667	11.702	1.000	.	.822

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.5333	46.809	6.84172	9

OUTPUT UJI COBA INSTRUMEN RELIABILITAS
VARIABEL SEMANGAT KERJA

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.730	.815	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q19	54.5333	38.051	.491	.	.715
Q20	54.4000	38.386	.510	.	.717
Q21	54.4000	37.559	.367	.	.717
Q22	54.5333	36.120	.644	.	.699
Q23	54.6667	36.161	.509	.	.704
Q24	54.9000	36.300	.499	.	.705
Q25	54.7000	35.734	.510	.	.701
Q26	54.6667	36.920	.581	.	.706
Q27	54.2667	36.892	.526	.	.707
Q28	54.2333	39.220	.175	.	.732
X3	28.7000	10.217	1.000	.	.728

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
57.4000	40.869	6.39288	11

**OUTPUT UJI COBA INSTRUMEN RELIABILITAS
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.749	.855	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q29	52.7000	56.079	.548	.	.725
Q30	52.1333	58.809	.392	.	.739
Q31	52.4667	55.913	.597	.	.722
Q32	52.3333	55.885	.802	.	.718
Q33	52.2333	56.668	.591	.	.726
Q34	52.6667	55.126	.683	.	.717
Q35	52.3000	59.528	.383	.	.741
Q36	52.6000	56.593	.592	.	.725
Q37	52.6333	57.964	.494	.	.733
Q38	52.3333	59.333	.387	.	.741
X4	27.6000	15.766	1.000	.	.805

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55.2000	63.062	7.94116	11

DAFTAR NAMA RESPONDEN PENELITIAN

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
1.	Alip Mustijab	42 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
2.	Masrur	45 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
3.	Muh Kalim	40 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
4.	Mulyono Hadi	52 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
5.	Sumarno	54 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
6.	Supramono	60 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
7.	Fuad Yanuar Prabowo	27 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
8.	Wahyono	41 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
9.	Muslim	50 tahun	Laki-laki	Guru
10.	Marsudi	55 tahun	Laki-laki	Guru
11.	Asngari	42 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
12.	Budi Sholikin	42 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
13.	Kambali	40 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
14.	Endang Sri Mulyani	45 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
15.	Siti Fatimah	40 tahun	Perempuan	Wiraswasta
16.	Painah	44 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta
17.	Indarti	40 tahun	Perempuan	Perangkat Desa
18.	Romeli	40 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
19.	Anwari	49 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
20.	Nurhadi	45 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
21.	Khunari	44 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
22.	Budi Prasetyo	34 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
23.	Athou Rohman	38 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
24.	Sri Sundari	53 tahun	Perempuan	Guru
25.	Eni Yuliyati	39 tahun	Perempuan	Wiraswasta
26.	Dea Sanja Rachvi Nawawi	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa
27.	Rifai	42 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
28.	Suyanto	40 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
29.	Durori	45 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
30.	Muh Baidi	60 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
31.	Ngabedi	50 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
32.	Dwi Ariyanto Wibowo	28 tahun	Laki-laki	Wiraswasta

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
33.	Herlyn Dwi Septiani R	18 tahun	Perempuan	Mahasiswa
34.	Anwari	38 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
35.	Maryanto	59 tahun	Laki-laki	Guru
36.	Marwoto	35 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
37.	Sartoyo	35 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
38.	Abdul Ghofar	40 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
39.	Suhardi	45 tahun	Laki-laki	Swasta
40.	Galuh Ajeng Putri P	23 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta
41.	Isti Yunafah	17 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta
42.	Siti	19 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
43.	Vika	17 tahun	Perempuan	Pelajar
44.	Sodikin	50 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
45.	Suparlan	49 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
46.	Supardi	37 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
47.	Muh Yasin	45 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
48.	Hidayah	32 tahun	Perempuan	Perangkat Desa
49.	Giyati	52 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
50.	Sudadi	43 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
51.	Cholid Mawardi	37 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
52.	Sutrasno	55 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
53.	Gampang Panuju	30 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
54.	M. Efendi	52 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
55.	Muhammad Zamroni	35 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
56.	Sri Musri'ah	49 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
57.	Nurul Latifah	17 tahun	Perempuan	Pelajar
58.	Titik	35 tahun	Perempuan	Guru
59.	Eva Listiani Rahayu	25 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta
60.	Agustina Dwi Wahyuni	42 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta
61.	Susilowati	60 tahun	Perempuan	Guru
62.	Nugroho Sugeng Hapsoro	47 tahun	Laki-laki	Wiraswata
63.	Sumarmi	45 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
64.	Pramita Maharani	28 tahun	Perempuan	Wiraswasta
65.	Yuli Astuti	35 tahun	Perempuan	Wiraswasta
66.	Dwi Sartika	25 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
67.	Vika Aprilia Sumarta	23 tahun	Perempuan	Mahasiswa

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
68.	Rahadea Restia Putri	21 tahun	Perempuan	Mahasiswa
69.	Aditya Nugraha	28 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
70.	Abdul Munawar	49 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
71.	Ngadiman	50 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
72.	Rifki Hariyanto	37 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
73.	Nurcholis	54 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
74.	Muhammad Alfiansyah	19 tahun	Laki-laki	Pelajar
75.	Samsodin	60 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
76.	Danu Irsam	17 tahun	Laki-laki	Pelajar
77.	Isdanti	36 tahun	Perempuan	Guru
78.	Damas Dwi P.	27 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
79.	Dwi N.	25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
80.	Prapto Wiyono	42 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
81.	Najib	30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
82.	Tumi Asih	42 tahun	Perempuan	Guru
83.	Sutrimah	54 tahun	Perempuan	Wiraswasta
84.	Muhammad Farhad	25 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
85.	Andy S.	33 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
86.	Masriyatun	42 tahun	Perempuan	Guru
87.	Andri Widyatmeiko	28 tahun	Laki-laki	Wiraswasta
88.	Siti Rahayu	40 tahun	Perempuan	Karyawan Swasta
89.	Agus Setyanto	25 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
90.	Setyo Sasono	32 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
91.	Tika Pramudya Wardani	20 tahun	Perempuan	Wiraswasta
92.	Eka Setya Wardhani	42 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta
93.	Luthfan Hakim	17 tahun	Laki-laki	Pelajar
94.	Dyah Wahyu K.	19 tahun	Perempuan	Mahasiswa
95.	Raswati Harini	46 tahun	Perempuan	Guru
96.	Asep	50 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
97.	Abas Saputra	40 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
98.	Widyaningsih	43 tahun	Perempuan	Guru
99.	Anwari	40 tahun	Laki-laki	Perangkat Desa
100.	Matkawir	47 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta

KISI-KISI PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Kompetensi	1. Pengetahuan	1,2
	2. Ketrampilan	3,4
	3. Konsep Diri	5,6
	4. Ciri Diri	7,8
	5. Motif	9
Lingkungan Kerja Fisik	1. Cahaya	10,11
	2. Warna	12,13
	3. Udara	14,15
	4. Suara	16,17
Semangat Kerja	1. Rasa Kekeluargaan	18,19
	2. Loyalitas	20
	3. Antusiasme	21,22
	4. Sifat	23,24
	5. Kesanggupan Bekerjasama	25
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Langsung	26,27
	2. Keandalan	28,29
	3. Daya Tanggap	30,31
	4. Jaminan	32,33
	5. Empati	34

KUESIONER PENELITIAN**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN
SEMANGAT KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MAGELANG**

Kepada Yth,
Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Magelang

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Nimas Ayu Ritmaratri
Pekerjaan : Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran UNNES
NIM : 7101410208

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Skripsi “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang”.

Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu/Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/i rasakan terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu/Sdr/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Nimas Ayu Ritmaratri
NIM. 7101410208

A. Kompetensi

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Semua pegawai telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya				
2.	Langkah penyelesaian pekerjaan telah sesuai dengan prosedur / mekanisme yang ditetapkan				
3.	Para pegawai kreatif dan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat				
4.	Ketrampilan yang dimiliki para pegawai sesuai dengan standar				
5.	Komunikasi antar pegawai terjalin dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan maksimal				
6.	Antar sesama pegawai saling menghormati dan menghargai pendapat masing-masing				
7.	Pegawai mampu menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi saat bekerja				
8.	Para pegawai hadir dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan				
9.	Para pegawai saling bekerjasama saat melayani pengunjung yang meminta pelayanan				

B. Lingkungan Kerja Fisik

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
10.	Penerangan yang disediakan sudah sesuai dan memadai				
11.	Cahaya yang ada sangat membantu dalam melihat objek yang disediakan				
12.	Pewarnaan dinding di masing-masing ruangan sesuai sehingga tidak mengganggu pekerjaan				
13.	Penataan dekorasi ruangan sederhana dan tidak berlebihan untuk bekerja				
14.	Jumlah ventilasi udara di tiap ruangan sudah cukup memadai sehingga tidak mengganggu pekerjaan maupun pelayanan				
15.	<i>Suhu udara yang ada cukup baik/stabil sehingga ruangan nyaman dan tidak pengap</i>				
16.	Suara alat-alat dan mesin kantor mengganggu kenyamanan pegawai dan pengunjung yang meminta pelayanan				
17.	Suara bising sering masuk ke tempat kerja				

	sehingga para pegawai kurang konsentrasi dalam memberikan pelayanan				
--	---	--	--	--	--

C. Semangat Kerja

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
18.	Antar sesama pegawai saling memahami keadaan dan kondisi rekan kerjanya				
19.	Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki rasa kekeluargaan terhadap sesama pegawai				
20.	Pegawai memiliki sifat loyal terhadap instansi yang ditempatinya				
21.	Para pegawai memiliki kemampuan dan kemauan untuk bekerja keras				
22.	Para pegawai mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan tepat waktu				
23.	Setiap pegawai memiliki sifat percaya diri terhadap hasil kerjanya				
24.	Para pegawai dapat dipercaya saat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya				
25.	Semua pegawai mampu bekerja sama dengan pegawai lain				

D. Kualitas Pelayanan

No	Item Pertanyaan	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
26.	Kondisi keseluruhan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang terawat dengan baik				
27.	Para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas				
28.	Penanganan pembuatan berkas (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dll) tidak berbelit-belit				
29.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan				
30.	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas				

31.	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan				
32.	Data-data dalam berkas/dokumen (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dll) terjamin kebenarannya				
33.	Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan				
34.	Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung				

TABULASI INSTRUMEN PENELITIAN

R	Kompetensi									ΣX1	Lingkungan Kerja Fisik							ΣX2	Semangat Kerja							ΣX3	Kualitas Pelayanan										ΣX4	
	P		K		KD		CD		M		C		W		U		S		RK		L	A		Si			KB	BL		Ke		DT		J		E		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		34
1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	22	2	2	3	2	3	2	4	3	21	3	4	3	2	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	1	3	1	2	22
2	2	3	3	3	2	3	4	1	3	24	2	2	3	2	3	2	3	3	20	3	3	2	2	2	3	4	3	22	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24
3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	25	2	2	2	3	2	2	2	3	18	3	3	3	2	3	3	4	3	24	3	3	4	2	2	2	2	3	3	24
4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	29	3	3	3	3	3	4	1	1	21	4	3	3	4	1	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	3	2	3	30
5	3	3	2	3	2	3	2	2	3	23	2	2	2	3	2	2	2	3	18	3	3	3	3	2	4	4	3	25	3	3	4	2	2	2	2	2	2	22
6	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27	2	2	2	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	3	4	2	4	3	3	3	4	29
7	3	3	2	3	3	4	4	3	4	29	3	3	4	3	3	3	4	2	25	4	4	3	3	3	4	4	3	28	4	4	4	4	3	3	3	2	2	29
8	3	2	2	3	2	4	3	2	3	24	2	2	3	3	3	2	3	3	21	3	3	3	2	2	4	3	3	23	3	4	3	4	3	2	2	2	3	26
9	4	4	2	3	3	2	3	3	4	28	3	3	2	4	2	2	3	3	22	2	3	3	4	2	2	2	3	21	3	3	3	2	4	3	4	2	3	27
10	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	1	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
11	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32	4	4	3	3	3	3	3	1	24	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	30
12	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32	3	4	4	3	3	4	1	2	24	4	4	4	3	4	3	3	3	28	1	3	2	3	4	3	3	4	3	26
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	2	4	3	3	3	2	3	23	3	3	3	2	2	3	3	3	22	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	2	2	4	3	3	3	4	2	23	4	4	3	3	2	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	3	3	3	2	3	3	3	23	4	4	4	4	3	3	3	2	3	30
17	3	3	3	3	2	4	4	3	3	28	2	2	3	2	3	3	3	2	20	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	4	4	4	3	2	3	3	3	29
18	4	4	3	4	4	2	2	4	4	31	3	3	4	3	3	3	3	2	24	3	3	4	4	4	4	4	30	2	4	3	1	3	3	3	3	3	25	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3	3	3	3	3	3	4	2	24	4	3	4	4	4	3	4	4	30	3	4	3	4	3	2	3	3	3	28

R	Kompetensi									ΣX1	Lingkungan Kerja Fisik							ΣX2	Semangat Kerja							ΣX3	Kualitas Pelayanan										ΣX4	
	P		K		KD		CD		M		C		W		U		S		RK		L	A		Si			KB	BL		Ke		DT		J		E		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		34
20	2	2	2	3	3	2	4	3	3	24	3	3	3	2	3	2	2	2	20	4	3	3	3	3	4	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	2	22	3	3	3	3	3	4	4	3	26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
22	3	2	3	3	2	3	3	2	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25
23	2	2	1	2	3	4	3	3	2	22	1	2	3	3	2	1	3	3	18	4	4	2	2	2	3	3	3	23	3	3	4	4	2	2	1	2	3	24
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	4	2	2	2	3	3	22	3	3	3	3	2	3	3	3	23	4	3	4	3	2	2	1	2	2	23
25	3	3	4	2	3	3	3	4	4	29	3	3	3	2	3	4	4	1	23	3	3	2	2	4	3	3	3	23	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
26	2	2	3	2	2	3	3	2	2	21	3	2	3	1	2	3	3	2	19	3	3	2	1	1	3	3	2	18	3	3	3	3	3	1	4	2	2	24
27	2	2	2	2	2	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	2	2	2	3	3	3	21	3	4	4	4	3	2	3	2	2	27
28	2	2	3	3	4	3	4	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	4	3	2	3	2	3	2	25
29	2	2	3	2	2	3	3	2	2	21	2	2	4	2	3	3	4	2	22	3	3	2	2	2	3	4	3	22	4	3	3	3	3	2	2	3	2	25
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	2	1	3	3	2	3	4	1	2	21	3	3	2	2	3	3	3	1	20	3	3	3	1	1	3	3	2	19	2	2	3	3	2	1	1	1	2	17
32	3	3	3	3	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	3	2	2	3	3	3	23	4	3	2	3	3	2	2	2	3	24
33	3	2	2	3	2	4	3	3	2	24	2	2	3	1	2	2	3	3	18	3	3	3	2	2	4	4	3	24	3	3	3	3	2	2	3	2	3	24
34	2	2	2	2	2	3	3	3	2	21	2	2	3	3	2	2	3	3	20	3	3	3	2	2	3	3	3	22	4	3	3	3	2	2	2	2	3	24
35	2	2	2	2	3	4	4	3	2	24	2	2	3	3	2	2	3	2	19	3	3	2	2	2	3	3	3	21	4	4	3	3	2	2	2	2	3	25
36	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25	2	2	4	3	2	2	4	3	22	4	4	3	2	3	3	3	3	25	4	4	4	4	2	2	2	2	3	27
37	2	2	2	2	3	4	3	3	2	23	2	2	3	3	2	2	3	3	20	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	3	4	3	2	2	2	2	3	24
38	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	2	2	4	3	2	2	4	3	22	4	4	2	2	2	4	4	3	25	3	4	4	4	2	2	2	2	3	26
39	2	3	3	3	4	3	4	3	3	28	3	3	4	3	2	3	4	3	25	4	4	3	2	2	3	3	3	24	4	4	3	4	2	1	3	2	1	24
40	2	3	2	1	4	3	3	2	2	22	2	2	3	3	3	2	3	3	21	3	3	1	1	2	3	3	2	18	3	3	3	3	2	2	2	2	1	21
41	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	2	2	2	3	4	2	21	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22

	Kompetensi									ΣX1	Lingkungan Kerja Fisik							ΣX2	Semangat Kerja							ΣX3	Kualitas Pelayanan										ΣX4	
	P		K		KD		CD		M		C		W		U		S		RK		L	A		Si			KB	BL		Ke		DT		J		E		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		34
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29		
43	2	2	4	2	3	4	3	3	4	27	2	3	3	4	3	4	3	1	23	4	4	2	4	3	4	4	3	28	2	3	4	3	3	3	3	4	4	29
44	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31	2	2	3	3	3	3	3	4	23	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	2	3	3	3	27	
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	2	3	3	3	3	3	3	2	22	3	3	2	3	4	3	3	4	25	3	3	3	3	3	2	2	4	2	25
46	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	3	3	4	3	3	3	4	3	26	4	4	3	3	3	4	4	3	28	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
47	3	4	3	2	3	4	3	4	4	30	4	3	3	3	4	3	4	1	25	3	3	2	4	4	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
48	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25	3	3	2	3	3	3	2	3	22	3	2	2	3	2	2	3	3	20	3	3	2	2	3	2	3	3	3	24
49	2	2	2	3	3	2	2	2	3	21	3	3	2	3	2	2	2	3	20	3	3	3	3	2	2	3	2	21	2	2	3	2	3	2	3	2	3	22
50	3	2	3	2	3	3	3	2	3	24	3	3	2	2	3	3	3	3	22	3	3	2	2	2	2	3	19	3	2	2	2	3	2	3	3	2	22	
51	3	4	2	3	4	4	4	4	2	30	2	3	3	4	3	2	4	2	23	4	4	3	3	2	3	3	25	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	
52	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	3	3	3	3	3	2	4	3	24	3	3	3	2	2	3	3	22	3	4	3	4	3	2	3	3	2	27	
53	4	4	3	4	4	3	2	4	4	32	4	4	3	3	3	3	2	1	23	4	4	4	4	4	3	3	4	30	2	2	2	3	4	4	4	4	4	29
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	3	3	3	3	3	26	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	31
55	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	3	3	3	3	2	3	3	2	22	3	3	3	4	4	3	3	26	3	4	4	3	3	2	2	3	3	27	
56	3	3	2	3	3	3	3	3	2	25	3	3	3	3	2	2	3	2	21	3	3	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	
57	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3	4	3	3	3	3	3	1	23	3	3	4	3	3	3	3	26	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29	
58	2	3	2	2	3	3	4	2	3	24	1	1	3	3	2	2	3	4	19	3	3	2	3	1	3	3	21	4	3	3	3	3	2	1	2	2	23	
59	3	3	3	3	2	4	3	2	3	26	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	4	3	3	2	3	3	25	4	4	4	4	3	2	3	2	2	28	
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	2	1	3	2	2	3	3	3	19	3	3	2	2	2	3	3	21	4	4	3	3	3	2	2	2	2	25	
61	2	3	3	3	2	3	4	2	3	25	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	2	2	3	3	21	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23	
62	3	3	2	3	3	4	3	2	3	26	2	2	4	3	2	2	3	3	21	4	4	3	3	2	3	4	26	3	3	3	3	3	2	2	2	3	24	
63	3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	4	2	2	3	2	2	24	

R	Kompetensi									ΣX1	Lingkungan Kerja Fisik							ΣX2	Semangat Kerja							ΣX3	Kualitas Pelayanan										ΣX4	
	P		K		KD		CD		M		C		W		U		S		RK		L	A		Si			KB	BL		Ke		DT		J		E		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		34
64	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	2	3	3	2	3	2	4	22	3	3	3	3	2	3	4	3	24	4	4	3	3	2	2	2	2	3	25
65	3	4	2	3	3	3	3	2	3	26	2	2	3	3	2	2	4	3	21	3	4	3	3	2	3	3	3	24	4	4	4	4	3	2	2	2	2	27
66	3	4	2	3	3	3	4	2	3	27	3	2	4	3	2	2	2	4	22	4	4	3	3	2	4	4	3	27	4	4	4	3	3	2	2	2	3	27
67	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	2	2	4	3	3	3	3	3	23	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24
68	2	2	2	3	3	2	3	3	3	23	3	3	4	3	2	2	4	4	25	4	4	3	3	2	3	3	3	25	3	4	4	3	3	2	2	1	2	24
69	2	2	2	3	2	4	4	3	2	24	1	1	4	3	2	2	4	3	20	3	3	3	2	2	3	4	3	23	3	3	3	3	2	2	2	1	3	22
70	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	2	3	4	3	2	2	3	3	22	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	4	4	4	3	2	2	2	3	27
71	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25	2	2	3	3	3	3	3	3	22	4	4	3	3	2	3	3	2	24	4	4	4	4	3	2	4	2	2	29
72	3	3	3	3	3	3	4	2	3	27	2	2	4	3	3	3	3	3	23	4	4	3	3	3	3	3	2	25	3	3	4	3	3	2	3	2	2	25
73	3	2	3	2	3	4	4	3	3	27	3	3	4	3	3	3	3	1	23	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
74	2	3	2	2	2	3	3	3	2	22	2	1	4	3	2	2	3	3	20	4	4	2	2	2	3	4	3	24	3	3	3	4	2	2	1	2	3	23
75	1	1	3	3	2	4	4	3	1	22	2	2	3	3	2	3	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	4	4	4	2	2	1	2	3	25
76	2	3	2	2	3	2	4	3	2	23	2	2	3	3	2	2	3	3	20	3	3	2	2	1	3	4	3	21	4	4	4	3	2	2	1	2	3	25
77	3	3	2	3	3	3	4	3	2	26	2	2	3	3	1	2	3	2	18	2	1	3	2	2	3	3	3	19	4	4	3	3	2	2	2	1	2	23
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2	2	4	3	2	2	4	4	23	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	4	3	3	3	2	2	2	3	25
79	2	3	2	2	3	3	4	3	3	25	2	2	3	3	1	2	3	4	20	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	4	3	3	2	2	2	1	2	22
80	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	2	2	3	3	2	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24
81	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	4	3	3	2	3	3	24	4	3	3	3	2	3	3	3	24	4	4	4	4	3	3	2	2	3	29
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	2	3	4	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	2	4	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25
83	3	3	2	2	3	4	4	2	3	26	2	3	3	3	2	2	3	4	22	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	3	3	3	2	2	2	1	2	21
84	2	2	2	2	2	4	4	2	2	22	2	1	3	3	2	2	3	3	19	3	3	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22
85	3	3	3	3	4	3	4	4	2	29	3	3	3	4	2	3	4	2	24	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	2	2	2	2	3	23

R	Kompetensi									ΣX1	Lingkungan Kerja Fisik							ΣX2	Semangat Kerja						ΣX3	Kualitas Pelayanan										ΣX4		
	P		K		KD		CD		M		C		W		U		S		RK		L	A		Si		KB	BL		Ke		DT		J		E			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22		23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		33	34
86	3	3	3	3	3	3	3	4	2	27	2	2	3	3	3	3	4	1	21	3	3	3	2	2	3	3	4	23	3	3	4	4	2	2	1	2	2	23
87	3	3	2	2	2	3	3	4	2	24	3	3	4	4	2	2	3	2	23	3	3	2	2	2	3	3	3	21	3	3	3	3	1	1	1	2	1	18
88	3	3	2	3	4	3	3	4	3	28	2	2	3	4	2	2	3	1	19	3	3	3	2	1	3	3	3	21	3	3	3	3	1	2	2	1	3	21
89	4	3	2	3	3	3	3	4	2	27	3	2	3	3	2	2	3	1	19	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	3	3	3	2	1	1	1	4	21
90	3	3	1	3	1	3	3	4	2	23	2	2	4	4	3	1	3	1	20	3	3	3	2	2	4	4	4	25	3	3	3	3	2	2	2	1	4	23
91	2	3	2	2	2	3	3	4	3	24	2	1	4	4	2	2	4	2	21	3	3	2	2	1	3	3	4	21	3	3	3	3	2	2	1	2	4	23
92	2	2	2	3	2	3	4	3	1	22	1	1	3	3	2	2	4	2	18	3	3	3	1	1	3	3	2	19	3	3	3	3	2	1	1	2	4	22
93	3	4	2	3	2	4	3	3	2	26	2	2	3	3	1	2	3	1	17	3	3	3	2	1	3	3	3	21	3	3	4	4	2	2	2	2	4	26
94	2	3	2	3	3	3	4	3	3	26	2	2	3	3	2	2	3	2	19	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	3	3	2	2	2	2	3	23
95	3	3	2	3	3	4	3	4	2	27	2	2	3	4	1	2	4	2	20	3	3	3	2	2	3	3	4	23	3	3	3	3	1	2	2	1	3	21
96	3	4	2	3	3	3	3	2	3	26	2	2	3	3	2	2	3	3	20	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	2	2	1	1	3	21
97	3	3	3	3	3	4	4	2	3	28	3	2	4	3	3	3	4	4	26	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	4	4	4	3	2	2	3	3	29
98	3	3	2	2	2	4	3	3	3	25	1	1	4	4	2	2	3	2	19	4	4	2	2	2	3	3	3	23	4	3	4	4	2	2	1	1	3	24
99	1	2	1	3	3	3	3	4	2	22	2	1	3	3	2	1	4	2	18	4	3	3	2	1	4	3	3	23	4	3	3	3	1	1	2	2	3	22
100	3	3	2	2	3	3	3	3	2	24	2	2	4	3	3	2	3	2	21	3	3	2	2	1	4	2	3	20	3	3	3	3	2	1	1	2	3	21
	274	281	253	275	288	316	324	286	280	2579	241	243	323	295	250	252	310	253	2167	325	320	277	258	232	314	321	306	2353	323	330	332	321	266	228	236	227	277	2540

**ANALISIS DISKRIPITIF PERSENTASE VARIABEL
KOMPETENSI**

Indikator Kompetensi	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi				Indeks Indikator
	1	2	3	4	
Menyelesaikan pekerjaan sesuai bidang tugas	2	28	64	6	68,50
Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan prosedur	2	26	61	11	70,25
Kreatif dan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan	3	46	46	5	63,24
Ketrampilan sesuai standar	1	29	64	6	61,50
Komunikasi terjalin dengan baik	1	25	59	15	72,00
Saling menghargai pendapat	0	8	66	26	79,50
Mampu menempatkan diri sesuai situasi dan kondisi bekerja	0	6	64	30	81,00
Hadir dan pulang tepat waktu	2	29	50	19	71,50
Saling bekerjasama saat melayani pengunjung	2	27	60	11	70,00
Indeks Kompetensi					70,83

**ANALISIS DESKRIPTIF PRESENTASE VARIABEL
LINGKUNGAN KERJA FISIK**

Indikator Lingkungan Kerja Fisik	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Lingkungan Kerja Fisik				Indeks Indikator
	1	2	3	4	
Penerangan sudah sesuai dan memadai	5	52	40	3	60,25
Cahaya yang ada membantu dalam melihat objek	9	43	44	4	60,75
Pewarnaan dinding masing-masing ruang sesuai	0	8	61	31	80,75
Penataan dekorasi ruang sederhana	2	11	77	10	73,75
Jumlah ventilasi udara sudah cukup memadai	4	43	52	1	61,75
Suhu udara yang ada cukup baik/stabil	3	47	45	5	63,00
Suara alat/mesin kantor mengganggu	2	10	64	24	77,50
Suara bising masuk ke tempat kerja	15	27	48	10	63,25
Indeks Lingkungan Kerja Fisik					67,63

**ANALISIS DESKRIPTIF PRESENTASE VARIABEL
SEMANGAT KERJA**

Indikator Semangat Kerja	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Semangat Kerja				Indeks Indikator
	1	2	3	4	
Memahami keadaan dan kondisi rekan kerja	0	2	71	27	81,25
Memiliki rasa kekeluargaan	1	1	75	23	80,00
Memiliki sifat loyal terhadap instansi	1	26	68	5	69,25
Memiliki kemampuan dan kemauan untuk bekerja keras	4	43	44	9	63,75
Menyelesaikan tugas dan pekerjaan tepat waktu	11	56	23	10	58,00
Memiliki sifat percaya diri terhadap hasil kerjanya	0	4	78	18	78,50
Dapat dipercaya saat melaksanakan tugas dan tanggungjawab	0	4	71	25	80,25
Mampu bekerja sama dengan pegawai lain	0	10	74	16	76,50
Indeks Semangat Kerja					73,44

**ANALISIS DESKRIPTIF PRESENTASE VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN**

Indikator Kualitas Pelayanan	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan				Indeks Indikator
	1	2	3	4	
Kondisi keseluruhan Disdukcapil terawatt dengan baik	1	5	64	30	80,75
Pegawai berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas	0	4	62	34	82,50
Penanganan pembuatan berkas tidak berbelit-belit	0	5	58	37	83,00
Cukup handal dalam membantu pengunjung	1	7	62	30	80,25
Memberikan informasi yang jelas	4	37	48	11	66,50
Cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan	9	61	23	7	57,00
Data dalam berkas terjamin kebenarannya	15	39	41	5	45,50
Menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu	13	54	26	7	56,75
Tidak memandang status sosial pengunjung	3	30	54	13	74,25
Indeks Kualitas Pelayanan					69,61

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kompetensi	Lingkungan Kerja Fisik	Semangat Kerja	Kualitas Pelayanan
N		100	100	141	100
Normal Parameters ^a	Mean	25.7900	21.6700	23.3830	25.4000
	Std. Deviation	2.67912	2.09885	2.44558	3.22866
Most Extreme Differences	Absolute	.089	.122	.098	.129
	Positive	.089	.107	.098	.129
	Negative	-.071	-.122	-.087	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.888	1.225	1.166	1.293
Asymp. Sig. (2-tailed)		.410	.100	.132	.071
a. Test distribution is Normal.					

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.841	2.900		.290	.772		
Kompetensi	.345	.123	.286	2.797	.006	.552	1.812
Lingkungan Kerja Fisik	.295	.141	.191	2.088	.039	.689	1.452
Semangat Kerja	.394	.126	.313	3.118	.002	.573	1.746

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.159	1.620		-.715	.476
Kompetensi	.169	.069	.323	2.456	.056
Lingkungan Kerja Fisik	.050	.079	.074	.629	.531
Semangat Kerja	-.099	.071	-.182	-1.406	.163

OUTPUT PENELITIAN
HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	25.4000	3.22866	100
Kompetensi	25.7900	2.67912	100
Lingkungan Kerja Fisik	21.6700	2.09885	100
Semangat Kerja	23.5300	2.56808	100

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kompetensi	Lingkungan Kerja Fisik	Semangat Kerja
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.581	.492	.586
	Kompetensi	.581	1.000	.516	.624
	Lingkungan Kerja Fisik	.492	.516	1.000	.488
	Semangat Kerja	.586	.624	.488	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000	.000	.000
	Kompetensi	.000	.	.000	.000
	Lingkungan Kerja Fisik	.000	.000	.	.000
	Semangat Kerja	.000	.000	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	100	100	100	100
	Kompetensi	100	100	100	100
	Lingkungan Kerja Fisik	100	100	100	100
	Semangat Kerja	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Semangat Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Kompetensi ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.841	2.900		.290	.772
Kompetensi	.345	.123	.286	2.797	.006
Lingkungan Kerja Fisik	.295	.141	.191	2.088	.039
Semangat Kerja	.394	.126	.313	3.118	.002

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.667 ^a	.444	.427	2.44428	.444	25.578	3	96	.000	1.448

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Correlations		
	B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.841	2.900				
Kompetensi	.345	.123	.286	.581	.275	.213
Lingkungan Kerja Fisik	.295	.141	.191	.492	.208	.159
Semangat Kerja	.394	.126	.313	.586	.303	.237

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Laksda Yos Sudarso No. 31 C Telp. (0293) 362140 Magelang.

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/470/30/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SARWO PRAMONO, SH
NIP : 19610814 198912 1 001
Pangkat / Golongan Ruang : Penata Tingkat I
Jabatan : Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Magelang

dengan ini menerangkan :

Nama : Nimas Ayu Ritmaratri
NIM : 7101410208
Universitas : Universitas Negeri Semarang (UNNES)

benar-benar telah mengadakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang untuk skripsi dengan judul **"Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Magelang, 25 Oktober 2014

a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KAB. MAGELANG

Sekretaris,
u.t. Kasubbag Umum dan Kepegawaian



SARWO PRAMONO, SH
Penata Tingkat I
NIP. 19610814 198912 1 001

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1
Tampak Depan Kantor
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang



Gambar 2
Tampak Depan Kantor
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang



Gambar 3
Antrian Pengunjung yang Melakukan Pelayanan
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang



Gambar 4
Responden penelitian sedang mengisi angket yang diberikan peneliti