



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, SEMANGAT
KERJA, DISIPLIN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA
FISIK TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN PATEAN KABUPATEN KENDAL**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh
Sedyaning Tyas Widowati
NIM 7101413422

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

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

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 3 Oktober 2017

Pembimbing I



Dr. Muhsin, M.Si.
NIP. 195411011980031002

Pembimbing II



Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
NIP. 197610222008121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ade Kustiana

NIP. 196801021992031002

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

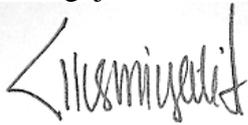
PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Oktober 2017

Penguji I



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

Penguji II



Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
NIP. 197610222008121002

Penguji III



Dr. Muhsin, M.Si.
NIP. 195411011980031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, M.M
NIP/195601031983121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Sedyaning Tyas Widowati

NIM :7101413422

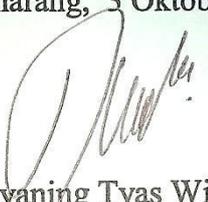
Tempat Tanggal Lahir :Kendal, 27 April 1996

Alamat :Mojopait RT 02/RW 06 Desa Curugsewu, Kecamatan
Patean, Kabupaten Kendal

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

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI

Semarang, 3 Oktober 2017


Sedyaning Tyas Widowati
NIM 7101413422

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang kau harus terus bergerak.

-Albert Einstein-

Persembahan

Dengan rasa syukur yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Paulus Sutoto dan Ibu Sumilah yang senantiasa mendukung dan mendoakanku.
2. Kakakku tersayang, Nanda Jalu Sutoto dan Dhimas Agil Sutoto yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
3. Almamaterku Universitas Negeri Semarang

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Administrasi Perkantoran pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Penulis memahami bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kemudahan administrasi perizinan selama melaksanakan penelitian.
3. Drs. Ade Rustiana, M. Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

4. Dr. Muhsin, M.Si., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu dan motivasi kepada penulis dengan penuh kesabaran dan tanggungjawab.
5. Fahrur Rozi, S.Pd.,M.Pd., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Yanuar Fatoni, S.STP., selaku Camat Patean Kabupaten Kendal yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian.
7. Yang tersayang teman-teman PAP B 2013, keluarga besar REM FM 2014, Sri Rahayu, Silvia Anggraeni, Angger Kholif A, Dhea Luaefatin Niswah, Lili Esmiati dan Alfi Sulchaniyah, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan, dukungan, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan inspirasi bagi pembaca dan peneliti-peneliti yang akan datang. Atas perhatian pembaca, penulis menyampaikan terima kasih.

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI

Semarang, 3 Oktober 2017



Penulis

SARI

Widowati, Sedyaning Tyas, 2017, “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing : Dr. Muhsin, M.Si. dan Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D. Jumlah: 103 halaman.

Kata Kunci : Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang dianggap penting dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan bagi masyarakatnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling incidental*. Penentuan jumlah pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus iteratif dan didapatkan responden sebesar 115. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan angket. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan statistik inferensial dengan bantuan *SPSS for Windows Release 21*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan dengan nilai F_{hitung} sebesar 133,329, sehingga diperoleh hasil analisis linear berganda dengan persamaan $Y = 6,007 + 0,254X_1 + 0,392X_2 + 0,372X_3 + 0,080X_4 + e$ pada taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara parsial ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan sebesar 15,21%. Ada pengaruh semangat kerja terhadap pelayanan sebesar 16,32%. Ada pengaruh antara disiplin kerja terhadap pelayanan sebesar 13,32%. Ada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan sebesar 3,9%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi, semangat kerja disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan. Ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal. Disarankan kepada pihak kecamatan dan pegawai kecamatan untuk lebih meningkatkan disiplin kerja dan memperbaiki ventilasi udara yang ada di ruang pelayanan.

ABSTRACT

Widowati, Sedyaning Tyas, 2017, "Effect of Employed Competence, Work Spirit, Work Dicipline, and Physical Work Environment on Service at Patean District Office Kendal Regency". Final Project. Department of Economic Education. Faculty of Economic. Semarang State University. Advisor: Dr. Muhsin, M.Si. and Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D. Number of pages: 103

Key Words: employed competence, work spirit, work dicipline, physical work environment, service

Service is important thing in a service activity. Government has an obligation to give public services that needed by people. The purpose of the research is to determine the influences of effect of employed competence, work spirit, work dicipline, and physical work environment on service at Patean District Office Kendal Regency.

Technic of collecting sample used incidental sampling. Determining the amount of sample in this research used iteratif formula, there were 115 respondents. Method of the collecting data used observation, interview, and questionnaire. Analysis technique was percentage descriptive analysis and inferencial analysis used SPSS for Windows Release 21.

The result of research shows that there are positive and significance influences of employed competence, work spirit work dicipline, and physical work environment on the service, with value of F_{test} at 133,329, the result of multiple linear regression with equation $Y = 6,007 + 0,254X_1 + 0,392X_2 + 0,372X_3 + 0,080X_4 + e$ with significance $0,00 < 0,05$. Partially there is a influence of employed competence on service 15,21%. There is a influence of work spirit on service 16,32%. There is a influence of work discipline on service 13,32%. There is a influence of physical work environment against service 3,9%.

Finally, it can be concluded that there are significant influences of employed competence, work spirit work dicipline, and physical work environment on service. In other words, there is significant influence employed competence on service. There is significant influence work spirit on service. There is significant influence work dicipline on service. There is significant influence physical work environment on service. It is suggested to employees district to increase work disciplined and repair the air ventilation in service room.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Cakupan Masalah	12
1.4. Perumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	13
1.6. Kegunaan Penelitian	14
1.7. Orisinalitas Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1. Tinjauan Teori Utama (<i>Grand Theory</i>)	16
2.2. Tinjauan Tentang Perilaku Pelayanan	17
2.2.1. Pengertian Pelayanan	17
2.2.2. Asas Pelayanan Publik	18
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik	19
2.2.4. Standar Pelayanan Publik	21

	Halaman
2.2.5. Indikator pelayanan.....	21
2.3. Tinjauan Tentang Kompetensi Pegawai.....	23
2.3.1. Pengertian Kompetensi Pegawai	23
2.3.2. Manfaat Kompetensi Pegawai	24
2.3.3. Indikator Kompetensi Pegawai.....	25
2.4. Tinjauan Tentang Semangat Kerja.....	26
2.4.1. Pengertian Semangat Kerja.....	26
2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja	27
2.4.3. Indikator Semangat Kerja	28
2.5. Tinjauan Tentang Disiplin Kerja.....	29
2.5.1. Pengertian Disiplin Kerja.....	29
2.5.2. Jenis-Jenis Disiplin Kerja	30
2.5.3. Indikator Disiplin Kerja	31
2.6. Lingkungan Kerja Fisik	32
2.6.1. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik.....	32
2.6.2. Faktor-Faktor dan Indikator Lingkungan Kerja Fisik.....	33
2.7. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
2.8. Kerangka Berpikir	36
2.9. Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian	42
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.2.1. Populasi.....	42
3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3. Variabel Penelitian	47
3.3.1. Variabel Dependen/Variabel Terikat	47
3.3.2. Variabel Independen/Variabel Bebas	48

	Halaman
3.4. Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1. Observasi	49
3.4.2. Wawancara.....	49
3.4.3. Angket (Kuisisioner)	49
3.5. Uji Coba Instrumen	50
3.5.1. Uji Validitas	51
3.5.2. Uji Reliabilitas	55
3.6. Metode Analisis Data	56
3.6.1. Statistik Deskriptif Presentase	56
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	58
3.6.2.1. Uji Normalitas	58
3.6.2.2. Uji Multikolonieritas	58
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas	59
3.6.3. Analisis Regresi Berganda.....	59
3.6.4. Uji Hipotesis Penelitian.....	60
3.6.4.1. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	60
3.6.4.2. Uji Parsial (Uji t)	60
3.6.4.3. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	60
3.6.4.4. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	62
4.1.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	62
4.1.1.1. Analisis Statistik Deskriptif Kompetensi Pegawai	62
4.1.1.2. Analisis Statistik Deskriptif Semangat Kerja.....	67
4.1.1.3. Analisis Statistik Deskriptif Disiplin Kerja.....	71
4.1.1.4. Analisis Statistik Deskriptif Lingkungan Kerja Fisik ..	75
4.1.2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.2.1. Uji Normalitas	79

	Halaman
4.1.2.2. Uji Multikolonieritas	81
4.1.2.3. Uji Heteroskedastis	82
4.1.3. Analisis Regresi Berganda	84
4.1.4. Pengujian Hipotesis	87
4.1.4.1. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	87
4.1.4.2. Uji Parsial (Uji t)	87
4.1.4.3. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	89
4.1.4.4. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	90
4.2. Pembahasan	91
4.2.1. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan kerja Fisik Terhadap Pelayanan Terhadap Pelayanan	91
4.2.2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan.....	92
4.2.3. Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Pelayanan.....	94
4.2.4. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan.....	96
4.2.5. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan	98
 BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan	100
5.2. Saran	100
 DAFTAR PUSTAKA	 102
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Sebaran Sampel Penelitian	47
Table 3.2	Sebaran Responden Uji Coba Penelitian.....	50
Tabel 3.3	Hasil Analisis Uji Validitas Kompetensi Pegawai.....	51
Tabel 3.4	Hasil Analisis Uji Validitas Semangat Kerja	52
Tabel 3.5	Hasil Analisis Uji Validitas Disiplin Kerja.....	53
Tabel 3.6	Hasil Analisis Uji Validitas Lingkungan Kerja Fisik.....	53
Tabel 3.7	Hasil Analisis Uji Validitas Pelayanan	54
Tabel 3.8	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Penelitian	55
Tabel 3.9	Kategori Skor Variabel.....	57
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai.....	62
Tabel 4.2	Deskriptif Presentase Indikator Motif.....	64
Tabel 4.3	Deskriptif Presentase Indikator Sifat.....	64
Tabel 4.4	Deskriptif Presentase Indikator Konsep Diri	65
Tabel 4.5	Deskriptif Presentase Indikator Pengetahuan	66
Tabel 4.6	Deskriptif Presentase Indikator Keterampilan	66
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Semangat Kerja	67
Tabel 4.8	Deskriptif Presentase Indikator Rasa Kekeluargaan.....	68
Tabel 4.9	Deskriptif Presentase Indikator Loyalitas	69
Tabel 4.10	Deskriptif Presentase Indikator Antusiasme	70
Tabel 4.11	Deskriptif Presentase Indikator Sifat-Sifat Dapat Dipercaya.....	70
Tabel 4.12	Deskriptif Presentase Indikator Kesanggupan Bekerja Sama.....	71
Tabel 4.13	Statistik Deskriptif Variabel Disiplin Kerja.....	72
Tabel 4.14	Deskriptif Presentase Indikator Ketepatan Waktu	73
Tabel 4.15	Deskriptif Presentase Indikator Tanggung Jawab.....	74

Halaman

Tabel 4.16	Deskriptif Presentase Indikator Ketaatan Terhadap Aturan.....	74
Tabel 4.17	Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja Fisik	75
Tabel 4.18	Deskriptif Presentase Indikator Cahaya.....	76
Tabel 4.19	Deskriptif Presentase Indikator Warna	77
Tabel 4.20	Deskriptif Presentase Indikator Udara	78
Tabel 4.21	Deskriptif Presentase Indikator Suara.....	78
Tabel 4.22	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	81
Tabel 4.23	Hasil Uji Multikolonieritas.....	82
Tabel 4.24	Hasil Uji Glejser.....	84
Tabel 4.25	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
Tabel 4.26	Hasil Uji F.....	87
Tabel 4.27	Hasil Uji t	88
Tabel 4.28	Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	89
Tabel 4.29	Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	40
Gambar 4.1 Rata-Rata dari Indikator Kompetensi Pegawai.....	63
Gambar 4.2 Rata-Rata dari Indikator Semangat Kerja.....	68
Gambar 4.3 Rata-Rata dari Indikator Disiplin Kerja.....	72
Gambar 4.4 Rata-Rata dari Indikator Lingkungan Kerja Fisik	76
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal Plot.....	80
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Observasi	105
Lampiran 2 Hasil Observasi	106
Lampiran 3 Transkrip wawancara	108
Lampiran 4 <i>Standart Operating Procedure (SOP)</i> Penerbitan KTP Elektronik Reguler	120
Lampiran 5 Kisi-Kisi dan Angket Uji Coba Penelitian	122
Lampiran 6 Tabulasi Data Uji Coba Penelitian	128
Lampiran 7 Uji Validitas Variabel	133
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Variabel	138
Lampiran 9 Kisi-Kisi dan Angket Penelitian	139
Lampiran 10 Tabulasi Data Penelitian dan Analisis Deskriptif Presentase Pernomor	145
Lampiran 11 Persebaran Jawaban Responden dan Analisis Deskriptif Presentase Pervariabel dan Perindikator	165
Lampiran 12 Uji Normalitas	183
Lampiran 13 Uji Multikolonieritas	184
Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas	185
Lampiran 15 Hasil Regresi	186
Lampiran 16 Surat Izin Observasi	188
Lampiran 17 Surat Rekomendasi Penelitian	189
Lampiran 18 Surat Izin Penelitian	190
Lampiran 19 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	191

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kecamatan merupakan suatu lingkup daerah yang sebagian warganya saling mengenal, hidup dalam adat istiadat yang sama, saling bergotong-royong, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan bermasyarakatnya. Setiap warga pastinya juga memerlukan pelayanan dalam bidang administrasi negara ataupun dalam bidang lainnya. Untuk melengkapi masalah administrasi negara warga akan datang ke Kantor Desa dan Kantor Kecamatan untuk melakukan pendataan atau hal yang diperlukan seperti membuat Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, SKCK, dan sebagainya. Warga juga menginginkan adanya pelayanan yang baik terhadap apa yang mereka perlukan.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang dianggap penting dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan juga erat kaitannya dengan kepuasan dari pelanggan atau pihak yang menerima layanan. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh warganya dan juga harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB 1 Pasal 1 tentang Pelayan Publik, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Sinambela dkk (2010) dalam Hardiyansyah (2011:36), “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)”. Sedangkan pengertian kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40), “merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Kualitas pelayanan yang dapat dikelola dengan baik dan tepat dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan tersebut dan dapat memberikan rasa puas pada masyarakat.

Kantor Kecamatan Patean merupakan satu dari 20 kecamatan yang ada di Kabupaten Kendal. Kecamatan Patean memiliki luas wilayah ±92,94 Km² yang terdiri atas 14 desa antara lain Desa Pakisan, Desa Plososari, Desa Wirosari, Desa Pagersari, Desa Selo, Desa Curugsewu, Desa Gedong, Desa Sukomangli, Desa Kalibareng, Desa Kalilumpang, Desa Kalices, Desa Sidokumpul, dan Desa Sidodadi. Kantor Kecamatan Patean merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat Kecamatan Patean yang membutuhkan kelengkapan administrasi seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan dispensasi menikah, permohonan perceraian, registrasi surat pengantar Surat Keterangan Catatan

Kepolisihan (SKCK), permohonan masuk penduduk, registrasi surat pengantar ijin keramaian dan sebagainya.

Dalam observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 Januari – 19 Januari 2017 di Kantor Kecamatan Patean, beberapa pengunjung mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak kecamatan belum bisa dikatakan baik dan belum dapat membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa puas. Hal ini terlihat dari lamanya proses pembuatan E-KTP, pembuatan E-KTP bisa memakan waktu hingga 3 (tiga) sampai 5 (lima) bulan. Bahkan pada awal bulan Januari-Februari 2017 ini pembuatan E-KTP terhambat dikarenakan borang pengajuan E-KTP dari pusat habis dan belum ada kabar kapan borang tersebut akan dikirim ke kecamatan. Pihak kecamatan menyampaikan bahwa pihaknya belum bisa memberikan solusi yang tepat untuk masalah borang yang habis tersebut, dikarenakan semua borang pengajuan tersebut adalah wewenang pusat dan pihak kecamatan hanya bisa melaporkan permasalahan tersebut dan kemudian menunggu tindak lanjut dari pusat. Berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedures*) mengenai penerbitan E-KTP regular, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik hanya memerlukan waktu kurang lebih 2 (dua) hari.

Selain permasalahan diatas, menurut salah satu narasumber yaitu Bapak Didik Iskandar warga Desa Curugsewu yang saat itu ingin memperpanjang E-KTP, ia menyampaikan bahwa banyak informasi tentang E-KTP yang belum diketahui, contohnya adalah bahwa E-KTP berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang atau diganti kecuali ada perubahan data pada E-KTP. Menteri Dalam

Negeri Republik Indonesia juga sudah memperjelas bahwa KTP-el yang diterbitkan sejak tahun 2011 berlaku seumur hidup dan menugaskan kepada Gubernur/Bupati menyebarluaskan berita tersebut sehingga dapat diketahui para petugas penyelenggara administrasi kependudukan, para penyelenggara layanan publik maupun masyarakat (Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 470/296/SJ).

Pelayanan yang baik seharusnya dapat memenuhi lima unsur antara lain *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsive* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Hardiyansyah, 2011:46). Dilihat dari segi *tangibel* (berwujud) pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kendal masih terdapat kekurangan seperti tempat pelayanan yang belum bisa dianggap nyaman, dikarenakan tidak terdapat kursi tunggu yang mencukupi didalam ruangan, sehingga jika pengunjung datang lebih dari 8 (delapan) orang maka yang lain harus berdiri atau menunggu diluar (hasil observasi). Seharusnya pihak kecamatan menyediakan lebih banyak kursi tunggu, sehingga tidak ada pengunjung yang berdiri. Dari segi *reliability* (kehandalan) masih ditemui kendala seperti kurangnya keahlian pegawai dalam menggunakan aplikasi pada alat bantu komputer (*laptop*), hanya beberapa pegawai saja yang bisa mengoperasikannya (hasil wawancara dengan Bapak Mugiyarto). Seharusnya pihak kecamatan memberikan pelatihan kepada seluruh pegawai, sehingga seluruh pegawai dapat mengoperasikan komputer (*laptop*) dan aplikasi yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.

Dari segi *responsive* (ketanggapan) ditemui ada pegawai yang bercerita saat proses pemberian pelayanan, sehingga memperpanjang waktu pemberian pelayanan (hasil observasi). Seharusnya pegawai dapat mempersingkat waktu pemberian pelayanan dengan fokus terhadap apa yang sedang dikerjakan, sehingga proses pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Dilihat dari segi *assurance* (jaminan) juga masih ditemui ketidakpastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan E-KTP, sehingga membuat pengunjung yang tadinya sudah mengurus pembuatan E-KTP sering bolak-balik ke Kantor Kecamatan untuk memeriksa apakah E-KTPnya sudah jadi atau belum (hasil wawancara dengan saudari Nelfa). Seharusnya pihak kecamatan dapat memberikan kepastian waktu terhadap pengunjung, berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedures*) mengenai penerbitan E-KTP regular, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik hanya memerlukan waktu kurang lebih 2 (dua) hari. Dari segi *empathy* (empati) masih ditemui ada pegawai yang tidak tersenyum dan terkesan kurang ramah kepada pengunjung (hasil observasi). Seharusnya pegawai tetap harus bersikap ramah kepada pengunjung sebagai pengguna pelayanan.

Keefektifan dan keunggulan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Brady and Cronin dalam Laksana (2008:95) menyatakan “*Service are often inextricably entwined with human representative in many fields a person is perfected in be service*”. Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kompetensi seringkali dianggap sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat digunakan untuk menunjang atau memperlancar pekerjaannya. Wibowo (2014:271) berpendapat bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Jika pegawai memiliki kompetensi yang baik maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan berjalan baik. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriarti (2014) yang menyatakan bahwa, terdapat pengaruh secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 34,7%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Auliyah (2014) juga menyatakan ada pengaruh secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon sebesar 25,60%.

Salah satu aspek yang mempengaruhi kompetensi adalah keterampilan. Dalam observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa belum semua pegawai kecamatan mempunyai keterampilan untuk mengoperasikan aplikasi penunjang pelayanan (*microsoft word*, *microsoft excel*, dan sebagainya) pada perangkat komputer. Sedangkan komputer merupakan fasilitas penunjang yang penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, misalnya untuk pembuatan E-KTP, KK dan sebagainya. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Mugiyarto Ka.Su.Bag. umum dan kepegawaian Kecamatan Patean, bahwa hanya beberapa pegawai yang bisa mengoperasikan perangkat computer untuk melayani

masyarakat. Dengan kondisi tersebut maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga ikut terhambat, karena saat memberikan pelayanan hanya dilakukan oleh beberapa petugas yang mengerti penggunaan komputer. Sedangkan petugas lain yang belum bisa menggunakan komputer mendapat pembagian tugas lain yang tidak berhubungan dengan penggunaan komputer seperti pencatatan dan sebagainya.

Selain kompetensi, semangat kerja pegawai juga diduga mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi. Semangat merupakan hal yang penting dalam terlaksananya suatu kegiatan. Semangat untuk sebagian orang dianggap sebagai suatu dorongan dalam melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan. Dalam hal pekerjaan, semangat kerja dianggap penting untuk mendorong kinerja seseorang demi mewujudkan hasil kerja yang baik. Dunggio (2013:525) menyatakan bahwa, “semangat kerja adalah tingkah laku para karyawan yang bekerja dengan kondisi lebih optimal sehingga mencerminkan keadaan dimana perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan”. Salah satu tujuan dan tugas Kecamatan Patean adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa dan/atau kelurahan (Mugiyarto. (2015). <https://www.kendalkab.go.id/instansi/detail/INS0558/kecamatan/patean>, diakses 18 November 2017).

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Patean perlu adanya semangat kerja yang muncul dari pegawai kecamatan agar tujuan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Karena jika semangat bekerja

seseorang tinggi akan meningkatkan kemauan untuk bekerja yang berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2014) menyatakan bahwa ada pengaruh secara parsial antara semangat kerja dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang sebesar 4,599%. Penelitian yang dilakukan oleh Rimaratri (2015) juga menunjukkan adanya pengaruh parsial antara semangat kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan Sipil dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebesar 9,18%.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kecamatan Patean belum semua pegawai kecamatan memiliki semangat bekerja yang tinggi. Menurut Bapak Mugiyarto Ka.Su.Bag. umum dan kepegawaian Kecamatan Patean untuk memunculkan semangat bekerja terkadang susah, ada kalanya pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dalam menjalankan pekerjaannya dilakukan dengan sungguh-sungguh. Namun ada kalanya semangat kerja yang dimiliki pegawai rendah dan menyebabkan pegawai kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena pandangan orang terhadap pekerjaan berbeda, ada yang menganggap bekerja untuk menggugurkan kewajiban ada pula yang menganggap bekerja memang sudah panggilan hati.

Variabel lain yang diduga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah disiplin kerja. Menurut Fathoni (2006:172) “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Kedisiplinan dipandang

sebagai hal yang harus selalu diterapkan dalam dunia kerja. Moenir (2002:98) menyatakan bahwa "disiplin kerja para petugas merupakan hal yang sangat didambakan oleh semua pihak, baik oleh pihak yang wajib melayani maupun pihak yang menerima pelayanan". Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Fathoni, 2006:172). Dengan adanya disiplin yang tinggi dalam pekerjaannya, maka akan memperlancar pekerjaan yang sedang dilakukan. Selain itu kedisiplinan yang baik dari pegawai juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna pelayanan. Dugaan adanya pengaruh antara disiplin kerja dan pelayanan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Febriarti (2014) yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan Sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 6,55%.

Pada observasi tanggal 17 Januari 2017 pukul 13.00 WIB, ada beberapa pegawai yang belum berada di Kantor Kecamatan Patean. Menurut tata tertib pegawai Kecamatan Patean seharusnya sudah harus berada di Kantor Kecamatan Patean pada pukul 13.00 WIB. Dari 16 Pegawai Kantor Kecamatan Patean hanya ada 4 (empat) pegawai yang berada di Kantor. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua pegawai Kantor Kecamatan Patean menerapkan disiplin yang baik. Menurut Bapak Mugiyarto, pegawai yang diketahui tidak ada di Kantor karena memang sedang ada tugas lapangan, namun ada juga yang sedang pulang kerumah pada jam makan siang dan belum kembali. Kurangnya kedisiplinan

pegawai ini akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain kompetensi, semangat kerja, dan disiplin kerja, lingkungan kerja fisik diduga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Brady and Cronin dalam Laksana (2008:95) “ *A body of work considers the influence of the physical or built environment on customers service evaluation*”. Dikatakan bahwa sebuah perusahaan mempertimbangkan pengaruh lingkungan fisik atau lingkungan pada evaluasi layanan pelanggan. Shindaye dkk (2011) dalam Utamajaya dan Sriathi (2015:1508) menyatakan bahwa “lingkungan kerja memiliki pengaruh yang dasyat untuk seorang individu, akan memberikan efek yang besar pada apa yang dikerjakan”. Jadi setiap instansi maupun perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang membuat pegawai maupun pengunjung merasa nyaman, sehingga dapat melakukan aktivitasnya secara lancar. Gie (2012:212) mengelompokkan empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran, yang meliputi cahaya, warna, udara dan suara.

Seluruh pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Patean masih dilakukan di tempat yang sama atau biasa disebut dengan pelayanan satu pintu, hal ini memungkinkan adanya antrian pengunjung. Selanjutnya dalam observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa lingkungan kerja fisik di Kantor Kecamatan Patean belum bisa dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari jendela-jendela yang ada di ruang pelayanan maupun ruang kerja pegawai yang sebagian rusak sehingga tidak dibuka. Jendela yang tidak terbuka tentunya mengangu

sirkulasi udara yang masuk ke ruang tersebut, terlebih jika kondisi di ruang pelayanan ramai makan akan membuat udara terasa pengap. Selain itu penerangan yang ada dalam ruang pelayanan juga kurang, saat siang hari hanya satu lampu (dekat dengan meja pelayanan) yang dinyalakan sedangkan ruang tersebut memiliki pencahayaan matahari yang buruk dikarenakan beberapa pohon yang mengelilingi ruang tersebut menghalangi sinar matahari yang masuk.

Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukanlah perkara yang mudah, hal ini disebabkan banyaknya permasalahan dan kendala yang harus dihadapi oleh setiap individu ataupun instansi terkait. Oleh karena itu, dari latar belakang di atas penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **”Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat diidentifikasi guna mengerucutkan permasalahan, meliputi:

1. Kompetensi pegawai yang belum baik, terlihat dari keterampilan penggunaan komputer yang belum dikuasai oleh seluruh pegawai Kantor Kecamatan Patean.
2. Kurangnya semangat kerja pegawai di Kantor Kecamatan Patean.
3. Kurangnya kedisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan Patean, terlihat saat selesai jam istirahat beberapa pegawai belum kembali bertugas.

4. Sirkulasi udara yang kurang baik dan kurangnya penerangan di Kantor Kecamatan Patean.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu difokuskan pada kompetensi pegawai, semangat kerja pegawai, disiplin kerja pegawai, lingkungan kerja fisik dan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai, semangat kerja disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal?
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal?
5. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan gambaran mengenai pengaruh kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- c. Untuk menganalisis pengaruh semangat kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- d. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- e. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

1.6. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

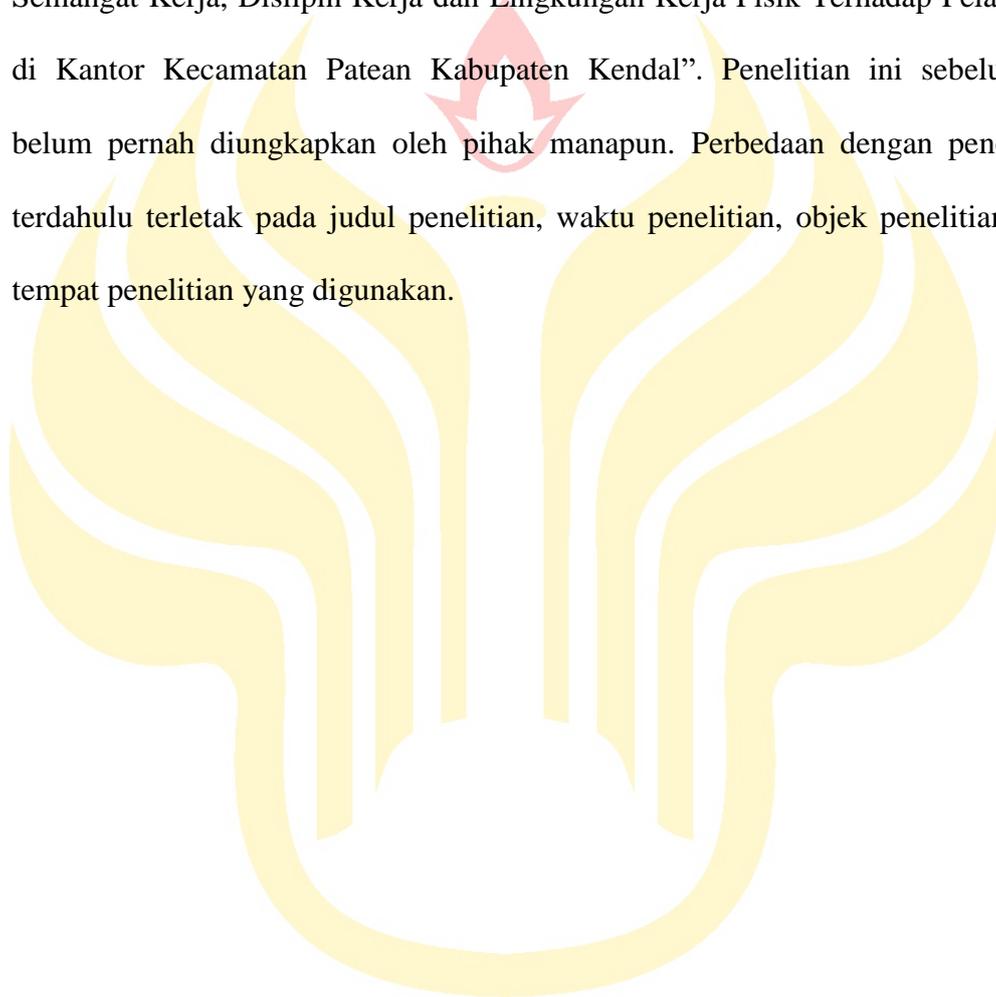
- a. Sebagai sumber kajian untuk memperluas pengetahuan dan wawasan bidang pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, semangat kerja pegawai, disiplin kerja pegawai dan lingkungan kerja fisik di sekitar pegawai.
- b. Untuk menambah informasi dan referensi kepustakaan bagi Universitas Negeri Semarang dan penelitian sejenis lainnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- b. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan tentang pentingnya kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan baru yang bermanfaat sebagai sumber bacaan ataupun sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal”. Penelitian ini sebelumnya belum pernah diungkapkan oleh pihak manapun. Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada judul penelitian, waktu penelitian, objek penelitian, dan tempat penelitian yang digunakan.



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1. Tinjauan Teori Utama (Grand Theory)

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Hardiansyah, 2011:10).

Baik atau buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat berkaitan dengan berbagai variabel. Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40), “merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Variabel-variabel yang dapat mempengaruhi pelayanan seharusnya selalu di tingkatkan untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal.

2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang dapat dirasakan dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB 1 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hardiyansyah (2011:24) menyatakan bahwa “Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian”.

Dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukakn oleh seseorang ataupun instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat yang membutuhkan adanya pelayanan tersebut. Dengan pemberian pelayanan yang baik diharapkan masyarakat dapat merasa puas dengan apa yang yang diperolehnya melalui pelayanan yang diterima. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Menurut Sinambela dkk (2010) dalam Hardiyansyah (2011:36), “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the*

needs of costumers)". Pendapat lain tentang pengertian kualitas juga disampaikan oleh Kloter dalam Hardiyansyah (2011:35), "*Quality is the totally of features and characteristics of a product service that bear on its ability to satisfy stated or implied*". Disampaikan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40), "merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut"

Dari beberapa definisi diatas dapat dikatan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam pemberian pelayanan yang dapat berupa produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki ciri tersendiri yang diharapkan mampu untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan. Tujuan pemberian pelayanan sendiri adalah memperoleh kepuasan dari pengguna layanan. Jenis pelayanan yang diterapkan di Kantor Kecamatan termasuk dalam pelayanan pemerintahan.

2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna jasa, pemerintah sebagai penyedia pelayanan haruslah menepati asas-asas dalam pelayanan. Dengan menepati asas-asas pelayanan publik pemerintah diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparaturnegara

sebagai abdi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengatur adanya asas-asas dalam pelayanan publik, asas-asas tersebut adalah: (1) transparansi; (2) akuntabilitas; (3) kondisional; (4) partisipatif; (5) kesamaan hak; (6) keseimbangan hak dan kewajiban.

Transparansi dapat diartikan bahwa dalam pemberian pelayanan petugas dapat bersifat terbuka, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas mengandung pengertian pemberin pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan asas kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Partisipatif adalah asas yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Yang dimaksud dengan kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi. Sedangkan yang dimaksud dengan asas keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, penyedia penyedia pelayanan juga harus mematuhi prinsip-prinsip dalam melakukan pelayanan publik. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengatur adanya prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi: (1)

kesederhanaan; (2) kejelasan; (3) kepastian waktu; (4) akurasi; (5) keamanan; (6) tanggung jawab; (7) kelengkapan sarana dan prasarana; (8) kemudahan akses; (9) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan (10) kenyamanan.

Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prinsip yang kedua meliputi kejelasan pada teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Yang dimaksud dengan akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Keamanan dapat diartikan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Prinsip kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Prinsip pemberian pelayanan selanjutnya yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan

pelayanan dengan ikhlas. Yang dimaksud dengan kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan aparatur negara menyebutkan bahwa standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: (1) prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; (2) waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; (3) biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; (4) hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan (5) kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat.

2.2.5 Indikator Pelayanan

Sebagai penyedia pelayanan, pemerintah atau perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dapat dilihat melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai

pengguna layanan. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik tersebut terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Menurut Zaithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46), terdapat 5 (lima) dimensi dalam kualitas pelayanan antara lain: (1) *tangibel* (berwujud); (2) *reliability* (kehandalan); (3) *responsiviness* (respon/ ketanggapan); (4) *assurance* (jaminan); dan (5) *empathy* (empati).

Dimensi yang pertama yaitu *tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator: (a) penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; (b) kenyamanan tempat melakukan pelayanan; (c) kemudahan dalam proses pelayanan; (d) kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; (e) memudahkan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; (f) penggunaan alat bantu dalam pelayanan. *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator: (a) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan; (b) memiliki standar pelayanan yang jelas; (c) kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; (d) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. *Responsiviness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator: (a) merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; (b) petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; (c) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; (d) petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; (e) petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; (f) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator: (a) petugas memberikan jaminan tepat waktu; (b) petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; (c). petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; (d) petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. *Empathy* (empati), terdiri atas jaminan: (a) mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan; (b) petugas melayani dengan sikap ramah; (c) petugas melayani dengan sikap sopan santun; (d) petugas melayani dengan tidak dikriminatif (membeda-bedakan); (e) petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3 Tinjauan Tentang Kompetensi Pegawai

2.3.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi seringkali dianggap sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat digunakan untuk menunjang atau memperlancar pekerjaannya. Scale (1975) menyampaikan bahwa secara harafiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang (Sutrisno, 2015:202). Secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik (Sutrisno, 2015:202). Wibowo (2014:271) berpendapat bahwa “kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Pendapat lain tentang kompetensi diungkapkan oleh Training Agency (1998:38) dalam Sudarmanto (2009:48), bahwa “kompetensi merupakan

kemampuan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi sesuai dengan standar kerja yang diharapkan”.

Dari beberapa definisi tentang kompetensi dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi pegawai merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh pemimpin atau staf suatu organisasi, instansi, maupun perusahaan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Suatu instansi ataupun perusahaan biasanya akan membuat standar yang tinggi tentang kompetensi yang harus dimiliki pegawainya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai tersebut.

2.3.2 Manfaat Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja, kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja dalam berbagai tingkatan (Wibowo, 2014:272). Saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia (Sutrisno, 2012:208). Ruky (2003) dalam Sutrisno (2012:208) mengemukakan berbagai alasan mengapa konsep kompetensi menjadi semakin populer, alasan tersebut antara lain adalah untuk : (1) memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai; (2) alat seleksi karyawan; (3) memaksimalkan produktivitas; (4) dasar untuk pengembangan system remunerasi; (5) memudahkan adaptasi terhadap perubahan; dan (6) menyetarakan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

2.3.3 Indikator Kompetensi Pegawai

Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia, seleksi karyawan, manajemen kinerja, perencanaan dan sebagainya. Menurut McAshan (1981:45) dalam Wibowo (2014:271) menyatakan bahwa “kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki/ dicapai seseorang, yang menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia bisa menjalankan penampilan kognisi, afeksi, dan perilaku psikomotorik tertentu. Spencer dan Spencer (1993:9) dalam Wibowo (2014:272) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku dan berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi yang sekaligus menjadi indikator kompetensi menurut Spencer dan Spencer (1993:9) dalam Wibowo (2014:272), yang meliputi: (1) motif; (2) sifat; (3) konsep diri; (4) pengetahuan; dan (5) keterampilan.

Motif, adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu. Sifat, merupakan karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Konsep diri, adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Keterampilan, adalah

kemampuan menjalankan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.

2.4 Semangat Kerja

2.4.1 Pengertian Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan faktor yang mempengaruhi dalam terlaksananya suatu kegiatan. Semangat merupakan keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan atau suatu kegiatan. Semangat juga sering dianggap sebagai suatu dorongan yang ada dalam diri saat melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Dunggio (2013:525) berpendapat bahwa, “semangat kerja adalah tingkah laku para karyawan yang bekerja dengan kondisi lebih optimal sehingga mencerminkan keadaan dimana perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan”. Pendapat lain disampaikan Anwar (2002:180) dalam Dunggio (2013:525) yang mengatakan bahwa “semangat kerja merupakan suatu gambaran suatu perasaan agak berhubungan dengan tabiat/jiwa semangat kelompok, kegembiraan/ kegiatan, untuk kelompok-kelompok pekerja menunjukkan iklim dan suasana pekerja”. Semangat kerja akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktifan dalam pekerjaannya (Hasibuan, 2009:94).

Dari beberapa pendapat di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa semangat kerja adalah suatu perasaan yang dapat menimbulkan keinginan atau dorongan pada pegawai atau karyawan dalam melakukan atau menjalankan pekerjaannya. Perusahaan atau instansi perlu untuk selalu meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh pegawainya. Saat pegawai memiliki semangat

kerja yang tinggi, hasil dari pekerjaan yang sedang dikerjakan akan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang memiliki semangat kerja yang rendah. Dengan hasil kerja yang lebih baik tentunya juga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Semangat Kerja

Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja yang ada dalam diri seseorang. Purwanto (2005:84) menyampaikan bahwa setidaknya ada 9 (sembilan) faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja, antara lain: (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) perasaan berhasil dan kesadaran untuk ingin berkembang; (h) kesempatan berpartisipasi dan diikutsertakan dalam menentukan kebijakan (*policy*); (i) kesempatan untuk tetap memiliki rasa harga diri.

Tidak semua orang dapat memiliki semangat kerja yang tinggi. Adanya sistem kerja tim juga mempengaruhi semangat kerja yang ada dalam diri seseorang. Sistem kerja tim yang baik dipercaya akan meningkatkan semangat kerja yang ada dalam diri anggota tim tersebut. Salah satu cara pemimpin dan meningkatkan semangat adalah dengan bekerja sama dengan anggota tim untuk menentukan aturan dalam mengatasi konflik tim semangat kerja anggotanya. Tim dengan semangat tinggi cenderung dapat secara efektif mengatasi konflik antarpribadi dan memiliki tingkat keutuhan tinggi.

2.4.3 Indikator Semangat Kerja

Ada lebih dari satu hal yang menyebabkan semangat kerja tumbuh dalam diri seseorang. Semangat kerja dapat muncul dari dalam diri dan juga dapat muncul karena pengaruh orang lain atau lingkungan. Kusuma (2016:5) mengatakan bahwa “semangat kerja dapat diartikan sebagai suatu iklim atau suasana kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Menurut Purwanto (2005:83), indikator semangat kerja itu adalah “rasa kekeluargaan yang tinggi, loyalitas, antusiasme, sifat-sifat dapat dipercaya, dan kesanggupan bekerja sama”.

Rasa kekeluargaan merupakan sikap saling peduli satu sama lain dan merasa terhubung satu dengan yang lainnya. Loyalitas adalah kesetiaan, ketaatan dan ketulusan. Kesetiaan atau loyalitas karyawan terhadap perusahaan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab. Antusiasme adalah gairah yang menggebu – gebu atau rasa semangat yang menggelora. Sifat dapat dipercaya bisa dikatakan sebagai jujur, selain itu juga dapat menaruh keparcayaan terhadap orang lain. Sikap bekerja sama harus dikembangkan pada kedua belah pihak agar operasi organisasi dapat berjalan lancar dan tercapai pemenuhan kepentingan yang saling menguntungkan.

2.5 Tinjauan Tentang Disiplin Kerja

2.5.1 Pengertian Disiplin Kerja

Kedisiplinan pegawai sangat diperlukan dalam hal pekerjaan. Banyak aturan-aturan yang dibuat oleh organisasi, perusahaan maupun instansi

pemerintahan yang digunakan untuk mengatur kedisiplinan pegawai. Menurut Fathoni (2006:172), “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan belum sepenuhnya dapat dilaksanakan oleh karyawan atau pegawai, banyak dari mereka yang masih mengenyampingkan masalah kedisiplinan. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Fathoni, 2006:172). Watkins dkk dalam Moenir (2002:94) juga mengemukakan pengertian disiplin yaitu “suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi”. Kedisiplinan perlu ditegakkan dalam dunia kerja, saat kedisiplinan dapat dilaksanakan dengan baik sedikit banyak akan mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat. Moenir (2002:98) menyatakan bahwa “disiplin kerja para petugas merupakan hal yang sangat didambakan oleh semua pihak, baik oleh pihak yang wajib melayani maupun pihak yang menerima pelayanan”.

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja adalah kesediaan dalam melaksanakan aturan-aturan yang dibuat oleh organisasi atau perusahaan yang harus ditaati oleh seluruh anggota organisasi. Kedisiplinan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dilaksanakan dalam segala hal khususnya adalah dalam hal pekerjaan. Dengan adanya disiplin yang tinggi dalam pekerjaannya, maka akan memperlancar pekerjaan yang sedang dilakukan.

2.5.2 Jenis-Jenis Disiplin

Disiplin tidak selalu terpaku hanya pada ketepatan waktu, ada beberapa jenis disiplin yang sering kita lakukan. Moenir (2002:95) mengemukakan bahwa ada 2 (dua) jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin itu adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan.

Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Mengenai disiplin terhadap jam kerja misalnya melalui sistem daftar absensi yang baik atau sistem absen atau sistem apel, dan dapat dipantau secara tepat dan cepat. Memang untuk mendisiplinkan jam kerja lebih mudah dibanding mendisiplinkan dalam kerja atau perbuatan. Dari segi pengawasanpun pendisiplinan jam kerja lebih mudah dipantau atau diawasi, sedangkan dalam pekerjaan tidak demikian.

Sedangkan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan yaitu isi pekerjaan pada dasarnya terdiri dari metode pengajaran, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Keharusan mengikuti aturan kerja ini dicakup dalam suatu istilah disiplin kerja. Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan diawasi, disamping hal itu seharusnya sudah menjadi perilaku yang baku setiap pekerja dalam suatu organisasi. Dalam usaha mendisiplinkan kerja ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan, antara lain: (a) pembagian tugas dan pekerjaan telah dibuat lengkap dan dapat diketahui dengan sadar oleh para pekerja; (b) adanya petunjuk kerja singkat, sederhana tetapi lengkap; (c) kesadaran setiap pekerja terhadap tugas atau

pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya; (d) perlakuan adil terhadap setiap penyimpangan oleh manajemen; (e) adanya keinsafan pada pekerja bahwa akibat kecerobohan atau kelalaiannya dapat merugikan organisasi dan dirinya serta ada kemungkinan membahayakan orang lain.

2.5.3 Indikator Disiplin Kerja

Kedisiplinan merupakan hal yang tidak dapat terlepas dari keseharian manusia terutama dalam dunia kerja. Menurut Fathoni (2006:172) “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Kedisiplinan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dilaksanakan dalam hal pekerjaan. Moenir (2002:95) mengemukakan bahwa ada dua jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin itu adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Disiplin dalam hal waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada atau tidaknya disiplin memang dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal waktu atau jam kerja. Isi pekerjaan pada disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Keempatnya ini bentuknya adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat. Disiplin dalam hal waktu dan kerja dicerminkan oleh faktor yang sekaligus menjadi indikator pada variabel disiplin kerja yaitu: (1) ketepatan waktu; (2) tanggung jawab; dan (3) ketaatan terhadap aturan.

Ketepatan waktu dapat diartikan jika para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik. Tanggung jawab merupakan perwujudan dari pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik. Dan ketaatan terhadap aturan dapat diartikan saat pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin bila tidak masuk kantor dan sebagainya.

2.6 Tinjauan Tentang Lingkungan Kerja Fisik

2.6.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Manusia akan mampu menjalankan aktivitasnya dengan baik, nyaman, dan lancar apabila ditunjang dengan lingkungan kerja yang sesuai. Nitisemito (2008:183) dalam Sanki, Kojo & Sendow (2014:541) mendefinisikan lingkungan kerja adalah “segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan”. Pendapat lain dikemukakan oleh Mandey & Lengkong (2015:1385) yang mendefinisikan lingkungan kerja sebagai “tempat dimana para pegawai bisa merasa nyaman untuk bekerja dan berekspresi, memotivasi diri mereka untuk dapat menjaga kualitas kerja dan tetap bisa merasakan kenyamanan selama bekerja”.

Jadi dapat disimpulkan bahawa lingkungan kerja fisik adalah adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang berbentuk fisik yang mempengaruhi pekerja dengan tujuan meningkatkan kenyamanan bekerja baik

secara langsung maupun tidak langsung. Untuk meningkatkan kenyamanan bekerja perusahaan atau instansi harus memperbaiki lingkungan kerja fisik yang dimiliki. Saat lingkungan kerja yang dimiliki suatu instansi atau perusahaan buruk atau tidak nyaman, secara sadar maupun tidak akan mempengaruhi aktivitas yang sedang dilakukan oleh orang-orang yang ada dalam lingkungan kerja tersebut, sehingga akan mempengaruhi pelayanan yang ada.

2.6.2 Faktor-Faktor dan Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja fisik yang ada pada instansi maupun perusahaan. Lingkungan kerja fisik yang bagus pastinya memiliki standar yang jelas tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja itu sendiri. Gie (2012:212) mengelompokkan empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran yang berhubungan dengan lingkungan kerja fisik. Keempat hal tersebut yang kemudian dijadikan indikator untuk mengukur baik atau tidaknya lingkungan kerja fisik di instansi terkait antara lain : (1) cahaya; (2) warna; (3) udara; dan (4) suara.

Faktor pertama adalah cahaya, penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai dikarenakan pegawai tersebut dapat bekerja dengan cepat dan membuat mata tidak cepat lelah. Dalam hal ini penerangan yang dimaksud tidak hanya penerangan dari sinar matahari tetapi juga penerangan buatan (lampu & listrik). Guna melaksanakan tugas pegawai membutuhkan penerangan yang cukup, agar dapat melihat dengan jelas tugasnya dalam kantor. Faktor yang kedua adalah warna, dengan menggunakan

warna yang tepat pada dinding ataupun peralatan kantor maka dapat memberikan pengaruh positif terhadap jiwa pegawai dan dapat memberikan kegembiraan maupun ketenangan pegawai. Selain itu dengan menggunakan warna yang cocok akan mengurangi timbulnya kesilauan yang ditimbulkan oleh adanya sinar atau cahaya yang berlebihan

Faktor yang ketiga adalah udara, dengan membuat ventilasi-ventilasi udara yang baik maka akan menjadikan sirkulasi udara menjadi lancar. Dengan sirkulasi udara yang baik akan menimbulkan kesegaran dalam ruangan, sebaliknya jika sirkulasi udara buruk maka mempengaruhi kualitas udara yang ada dalam ruangan tersebut. Faktor keempat adalah suara, bunyi bising akan sangat mengganggu aktivitas-aktivitas yang sedang dikerjakan oleh pegawai atau karyawan karena dapat mempengaruhi kesenangan kerja, merusak pendengaran dan dapat menimbulkan komunikasi yang salah. Dengan terganggunya seseorang atau karyawan didalam melaksanakan pekerjaan mengakibatkan pekerjaan tersebut tidak dapat dikerjakan dengan maksimal sehingga jumlah dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan menurun.

2.7. Kajian Penelitian Terdahulu

Selain didukung dengan teori yang sudah disampaikan di atas, peneliti juga merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi, semangat kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan pelayanan. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Kesimpulan
1	Nartika Puspita Ferbriarti (2014)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	a. Disiplin Kerja b. Kompetensi Pegawai c. Fasilitas Kantor d. Kualitas pelayanan	Ada pengaruh secara simultan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor, terhadap kualitas pelayanan sebesar 57,7%. Pengaruh disiplin kerja terhadap terhadap kualitas pelayanan dengan nilai kontribusi parsial sebesar 6,55%, pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dengan nilai kontribusi parsial sebesar 34,7%
2	Ila Faudilah Auliyah (2016)	Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon	a. Fasilitas Kerja b. Lingkungan Kerja Fisik c. Kompetensi Pegawai d. Kualitas Pelayanan	Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon sebesar 25,60%.
3	Nur Afifah (2014)	Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang.	a. Kemampuan Kerja b. Etos Kerja c. Semangat Kerja d. Kualitas Pelayanan	Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara semangat kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang sebesar 4,599%.

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Kesimpulan
4	Nimas Ayu Ritmaratri (2015)	Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Sipil dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	a. Kompetensi b. Lingkungan Kerja Fisik c. Semangat Kerja d. Kualitas Pelayanan	Ada pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan semangat kerja terhadap pelayanan sebesar 44,4%. Secara parsial pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,56%, pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,33%, dan pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,18%.

Dari tabel 2.1 peneliti menegaskan penelitian tentang pelayanan di Kantor Kecamatan dengan meninjau aspek kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik jauh berbeda dari penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel bebas yaitu kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik serta pelayanan sebagai variabel terikat.

2.8. Kerangka Berpikir

Pelayanan erat kaitannya dengan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait dan juga berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Saat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka masyarakat akan menaruh kepercayaan

yang tinggi pada penyedia layanan. Pelayanan yang baik dapat dipengaruhi oleh berbagai variabel. Variabel yang diduga mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan antara lain, kompetensi pegawai yang baik, semangat kerja yang tinggi, disiplin kerja yang sesuai dengan aturan yang ada, dan lingkungan kerja yang mendukung.

Dalam sebuah organisasi maupun instansi kompetensi yang dimiliki oleh anggota organisasi atau instansi tersebut merupakan hal yang penting dan harus selalu ditingkatkan. Kompetensi pegawai dianggap penting karena dengan memiliki kompetensi yang mumpuni (baik), maka pekerjaan yang sedang dilaksanakan akan berjalan dengan lancar. Dengan kata lain jika pegawai memiliki kompetensi yang baik maka pemberian pelayanan kepada masyarakat juga akan berjalan dengan baik, sebaliknya jika pegawai belum memiliki kompetensi yang baik dalam dirinya akan menghambat proses pelayanan yang diberikan. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriarti (2014) yang menyatakan bahwa, terdapat pengaruh secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan dengan kontribusi sebesar 34,7%. Dengan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kompetensi pegawai dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator kompetensi pegawai dalam penelitian ini adalah motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan (Wibowo, 2014:273).

Semangat merupakan hal yang penting dalam terlaksananya suatu kegiatan. Semangat dianggap penting karena dapat mempengaruhi hasil dari kegiatan yang dilakukan. Semangat untuk sebagian orang dianggap sebagai suatu

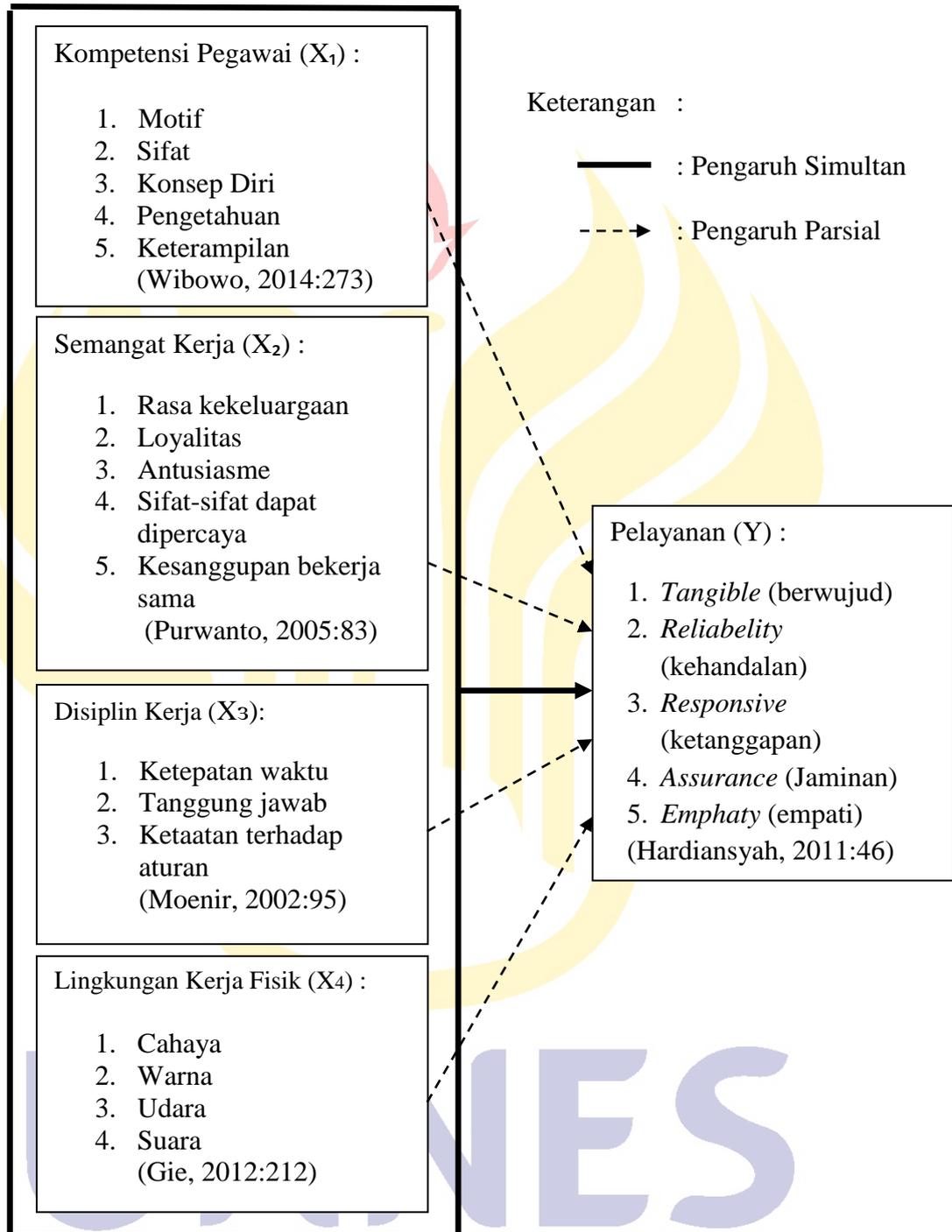
dorongan dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan. Dengan adanya semangat kerja dalam diri pegawai kecamatan akan dapat meningkatkan pelayanan. Saat seorang petugas bekerja dengan semangat, maka pengunjung sebagai pengguna pelayanan juga akan merasa senang. Berbeda jika petugas terlihat murung atau lesu, kebanyakan pengguna pelayanan akan merasa terganggu dengan sikap pegawai tersebut. Pengaruh semangat kerja terhadap pelayanan didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2014) yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja dan pelayanan sebesar 4,599%. Penelitian tersebut membuktikan bahwa semangat kerja dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator untuk mengukur semangat kerja dalam penelitian ini adalah rasa kekeluargaan, loyalitas, antusiasme, sifat-sifat dapat dipercaya dan kesanggupan bekerja sama (Purwanto, 2005:83).

Kedisiplinan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dilaksanakan dalam segala hal khususnya adalah dalam hal pekerjaan. Dengan adanya disiplin yang tinggi dalam pekerjaannya, maka akan memperlancar pekerjaan yang sedang dilakukan. Kedisiplinan perlu ditegakkan dalam dunia kerja, saat kedisiplinan dapat dilaksanakan dengan baik sedikit banyak akan mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat. Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan diawasi (Moenir, 2002:97). Pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriarti (2014) yang menyatakan bahwa, terdapat pengaruh secara parsial antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dengan kontribusi

sebesar 6,55%. Penelitian tersebut membuktikan bahwa disiplin kerja dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator kedisiplinan adalah ketepatan waktu, tanggung jawab dan ketaatan terhadap aturan (Moenir:2002:95).

Untuk meningkatkan kenyamanan dalam proses pelayanan perusahaan atau instansi harus memperbaiki lingkungan kerja fisik yang dimiliki. Saat lingkungan kerja yang dimiliki suatu instansi atau perusahaan itu baik maka kenyamanan dalam kegiatan pelayanan juga meningkat. Hal ini dikarenakan lingkungan memegang peranan yang penting dalam menciptakan rasa nyaman dan tenang, saat lingkungan yang digunakan sebagai tempat kerja atau tempat pelayanan baik maka akan menimbulkan perasaan nyaman, sebaliknya jika lingkungan kerja yang ada di sekitar kurang baik maka akan mempengaruhi rasa nyaman saat melakukan proses pelayanan. Adanya pengaruh antara lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritmaratri (2015), yang menyatakan bahwa ada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,33%. Penelitian tersebut membuktikan jika lingkungan kerja fisik dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator lingkungan kerja fisik yang digunakan dalam penelitian ini adalah cahaya, warna, udara, dan suara (Gie, 2012:212).

Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat dalam kerangka berfikir pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

2.9. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2015:96) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan kerangka berfikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha1 :Ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai, semangat kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

Ha2 :Ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

Ha3 :Ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

Ha4 :Ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

Ha5 :Ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi, semangat kerja disiplin kerja, dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- 2) Ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- 3) Ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- 4) Ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.
- 5) Ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Pihak Kecamatan Patean harus lebih memperhatikan ventilasi udara yang ada khususnya penggunaan jendela pada ruang pelayanan yang harus dimaksimalkan. Dua jendela yang ada diruang pelayanan dapat dibuka pada

saat jam pelayanan, hal ini dilakukan agar sirkulasi udara yang ada didalam ruangan dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung dan juga bagi petugas pemberi pelayanan. Kursi panjang yang menghalangi jendela dapat di geser ke arah gedung pertemuan agar jendela pada ruang pelayanan dapat dibuka.

- 2) Pegawai Kecamatan Patean dapat meningkatkan kedisiplinan terutama dalam hal ketepatan waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan datang tepat waktu saat bekerja, dan saat istirahat kantor tidak perlu beristirahat dirumah jika dirasa akan terlambat saat jam istirahat sudah habis. Karena dilihat dari hasil penelitian dan pembahasan belum semua masyarakat pengguna pelayanan menganggap pegawai taat terhadap waktu kerjanya, terutama waktu bekerja setelah jam istirahat.
- 3) Pihak kecamatan disarankan untuk melakukan pelatihan penggunaan alat atau aplikasi penunjang pelayanan kepada seluruh pegawai untuk membantu memperlancar pelayanan, misalnya pelatihan penggunaan aplikasi *microsoft word*, *microsoft excel*, dan aplikasi lain yang digunakan saat proses pelayanan.
- 4) Pegawai kecamatan disarankan untuk lebih meningkatkan antusiasme kepada pengunjung, salah satu caranya adalah dengan membantu menyelesaikan permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh pengunjung seperti saat pengunjung kurang mengetahui informasi tentang tata cara pembuatan E-KTP dan permasalahan lain yang dihadapi pengunjung saat melakukan pelayanan di Kecamatan Patean .

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mohammad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung:Angkasa.
- Afifah, Nur. (2014). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang. *Economic Education Analysis Journal* 3 (3). Hal 575-581, 2252-6544.
- Dunggio, Mardjan. (2013). Semangat dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*. Vol 1-No. 4, Hal. 523-533, 2303-1174.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Febriarti, Nartika Puspita. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal* 4 (1). Hal 141-150, 2252-6544.
- Ghozali, Imam.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 19, Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, The Liang, 2012. *Administrasi Perkantoran*, cetakan tujuh. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 1984. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPF.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, H.Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kusuma, Yordy Wisnu. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Semangat Kerja Karyawan CV. F.A Management. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 5-No.2, 2461-0593.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Mandey, Maya Agustin, & Lengkong, Victor P.K. (2015). Pengaruh Kompensasi, Gaya Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal EMBA*. Vol 3-No 3, Hal 1383-1394, 2303-11.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mugiyarto. (2015). *Peraturan Daerah Kabupaten Kendal No.22 Tahun 2007 tentang Susunan Kedudukan dan Tugas pokok Pemerintahan Kecamatan dan Pemerintah Kabupaten Kendal*. Didapat dari <https://www.kendalkab.go.id/instansi/detail/INS0558/kecamatan/patean>, diakses 18 November 2017.
- Purwanto, Ngalim. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sanki, Richard W, Kojo, Christoffel, & Sendow, Greis M. (2014). Lingkungan Kerja, Budaya Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Pada Grapari Telkomsel Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 2-No 3, Hal 539-549, 2303-1174.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Somantri, Ating & Muhidin, Sambar Ali. 2011. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung:CV. Pustaka Setia.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/296/SJ Tentang KTP Elektronik (KTP-el) Berlaku Seumur Hidup*.
- Sutrisno, Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Aparatur Negara-Pelayanan Publik*.
- Utamajaya, I Dewa Gede Adi Putra & Sriathi, Anak Agung Ayu. (2015). Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Serta Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Fuji Jaya Motor Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol 4-No. 6, Hal 1504-1524, 2302-8912.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja edisi keempat*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

No	Kode Res	Rasa Kekeluargaan			Loyalitas			Antusiasme			Sifat-Sifat Dapat Dipercaya			Kesanggupan Bekerja Sama		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
88	R-88	8	100%	SB	4	100%	SB	10	83%	SB	7	88%	SB	8	100%	SB
89	R-89	8	100%	SB	4	100%	SB	10	83%	SB	8	100%	SB	8	100%	SB
90	R-90	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
91	R-91	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
92	R-92	8	100%	SB	4	100%	SB	9	75%	B	6	75%	B	8	100%	SB
93	R-93	6	75%	B	3	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B	6	75%	B
94	R-94	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
95	R-95	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
96	R-96	6	75%	B	3	75%	B	8	67%	B	6	75%	B	6	75%	B
97	R-97	8	100%	SB	4	100%	SB	10	83%	SB	8	100%	SB	8	100%	SB
98	R-98	6	75%	B	3	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B	6	75%	B
99	R-99	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB	6	75%	B
100	R-100	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
101	R-101	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
102	R-102	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
103	R-103	8	100%	SB	4	100%	SB	10	83%	SB	8	100%	SB	8	100%	SB
104	R-104	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	5	63%	B	6	75%	B
105	R-105	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
106	R-106	8	100%	SB	3	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB	6	75%	B
107	R-107	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB	6	75%	B
108	R-108	8	100%	SB	4	100%	SB	9	75%	B	8	100%	SB	8	100%	SB
109	R-109	8	100%	SB	4	100%	SB	12	100%	SB	7	88%	SB	8	100%	SB
110	R-110	7	88%	SB	4	100%	SB	10	83%	SB	8	100%	SB	8	100%	SB
111	R-111	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
112	R-112	7	88%	SB	3	75%	B	10	83%	SB	7	88%	SB	7	88%	SB
113	R-113	8	100%	SB	3	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB	6	75%	B
114	R-114	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	6	75%	B
115	R-115	6	75%	B	3	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB	6	75%	B
Jumlah		768	83%	SB	373	81%	B	1070	78%	B	750	82%	SB	762	83%	SB
Kriteria		F	%		F	%		F	%		F	%		F	%	
Sangat Baik		49	42.60		28	24.35		33	28.70		42	36.52		43	37.39	
Baik		66	57.40		87	75.65		77	66.96		72	62.61		72	62.61	
Kurang Baik		0	0.00		0	0.00		5	4.34		1	0.87		0	0.00	
Tidak Baik		0	0.00		0	0.00		0	0.00		0	0.00		0	0.00	

VARIABEL DISIPLIN KERJA

No	Kode Res	Ketepatan Waktu			Tanggung Jawab			Ketaatan Terhadap Aturan		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
1	R-1	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
2	R-2	7	58%	KB	8	67%	B	9	75%	B
3	R-3	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
4	R-4	9	75%	B	11	92%	SB	11	92%	SB
5	R-5	6	50%	KB	9	75%	B	9	75%	B
6	R-6	8	67%	B	9	75%	B	8	67%	B
7	R-7	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
8	R-8	9	75%	B	8	67%	B	8	67%	B
9	R-9	8	67%	B	9	75%	B	8	67%	B
10	R-10	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B
11	R-11	9	75%	B	10	83%	SB	11	92%	SB
12	R-12	7	58%	KB	9	75%	B	9	75%	B
13	R-13	10	83%	SB	9	75%	B	9	75%	B
14	R-14	7	58%	KB	8	67%	B	8	67%	B
15	R-15	10	83%	SB	9	75%	B	11	92%	SB
16	R-16	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
17	R-17	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B
18	R-18	7	58%	KB	8	67%	B	8	67%	B
19	R-19	8	67%	B	8	67%	B	8	67%	B
20	R-20	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
21	R-21	10	83%	SB	11	92%	SB	11	92%	SB
22	R-22	8	67%	B	10	83%	SB	8	67%	B
23	R-23	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B
24	R-24	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB
25	R-25	8	67%	B	8	67%	B	8	67%	B
26	R-26	8	67%	B	8	67%	B	8	67%	B
27	R-27	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
28	R-28	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
29	R-29	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
30	R-30	8	67%	B	8	67%	B	9	75%	B
31	R-31	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
32	R-32	11	92%	SB	9	75%	B	10	83%	SB
33	R-33	7	58%	KB	8	67%	B	8	67%	B
34	R-34	10	83%	SB	9	75%	B	9	75%	B
35	R-35	9	75%	B	8	67%	B	8	67%	B
36	R-36	10	83%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB
37	R-37	9	75%	B	9	75%	B	10	83%	SB
38	R-38	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
39	R-39	6	50%	KB	9	75%	B	7	58%	KB
40	R-40	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B

No	Kode Res	Ketepatan Waktu			Tanggung Jawab			Ketaatan Terhadap Aturan		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
41	R-41	7	58%	KB	7	58%	KB	7	58%	KB
42	R-42	7	58%	KB	9	75%	B	9	75%	B
43	R-43	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B
44	R-44	9	75%	B	9	75%	B	10	83%	SB
45	R-45	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
46	R-46	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
47	R-47	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B
48	R-48	10	83%	SB	9	75%	B	9	75%	B
49	R-49	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
50	R-50	9	75%	B	9	75%	B	11	92%	SB
51	R-51	9	75%	B	11	92%	SB	10	83%	SB
52	R-52	9	75%	B	10	83%	SB	9	75%	B
53	R-53	9	75%	B	9	75%	B	11	92%	SB
54	R-54	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
55	R-55	9	75%	B	11	92%	SB	12	100%	SB
56	R-56	9	75%	B	9	75%	B	12	100%	SB
57	R-57	8	67%	B	8	67%	B	8	67%	B
58	R-58	8	67%	B	9	75%	B	10	83%	SB
59	R-59	9	75%	B	9	75%	B	10	83%	SB
60	R-60	10	83%	SB	9	75%	B	12	100%	SB
61	R-61	9	75%	B	10	83%	SB	11	92%	SB
62	R-62	11	92%	SB	11	92%	SB	11	92%	SB
63	R-63	10	83%	SB	9	75%	B	10	83%	SB
64	R-64	9	75%	B	10	83%	SB	10	83%	SB
65	R-65	10	83%	SB	9	75%	B	10	83%	SB
66	R-66	10	83%	SB	11	92%	SB	11	92%	SB
67	R-67	10	83%	SB	10	83%	SB	12	100%	SB
68	R-68	8	67%	B	10	83%	SB	12	100%	SB
69	R-69	7	58%	KB	10	83%	SB	10	83%	SB
70	R-70	9	75%	B	11	92%	SB	12	100%	SB
71	R-71	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B
72	R-72	7	58%	KB	8	67%	B	8	67%	B
73	R-73	8	67%	B	11	92%	SB	10	83%	SB
74	R-74	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
75	R-75	9	75%	B	10	83%	SB	10	83%	SB
76	R-76	10	83%	SB	11	92%	SB	11	92%	SB
77	R-77	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B
78	R-78	7	58%	KB	8	67%	B	8	67%	B
79	R-79	9	75%	B	9	75%	B	12	100%	SB
80	R-80	9	75%	B	11	92%	SB	10	83%	SB
81	R-81	10	83%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB
82	R-82	8	67%	B	10	83%	SB	11	92%	SB
83	R-83	9	75%	B	9	75%	B	12	100%	SB
84	R-84	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB
85	R-85	5	42%	TB	7	58%	KB	8	67%	B

No	Kode Res	Ketepatan Waktu			Tanggung Jawab			Ketaatan Terhadap Aturan		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
86	R-86	7	58%	KB	9	75%	B	9	75%	B
87	R-87	9	75%	B	8	67%	B	8	67%	B
88	R-88	9	75%	B	9	75%	B	11	92%	SB
89	R-89	10	83%	SB	12	100%	SB	11	92%	SB
90	R-90	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B
91	R-91	7	58%	KB	8	67%	B	9	75%	B
92	R-92	8	67%	B	9	75%	B	9	75%	B
93	R-93	6	50%	KB	8	67%	B	8	67%	B
94	R-94	7	58%	KB	9	75%	B	9	75%	B
95	R-95	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B
96	R-96	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
97	R-97	9	75%	B	9	75%	B	12	100%	SB
98	R-98	7	58%	KB	7	58%	KB	9	75%	B
99	R-99	9	75%	B	11	92%	SB	11	92%	SB
100	R-100	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
101	R-101	9	75%	B	8	67%	B	8	67%	B
102	R-102	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
103	R-103	9	75%	B	10	83%	SB	12	100%	SB
104	R-104	7	58%	KB	9	75%	B	9	75%	B
105	R-105	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B
106	R-106	9	75%	B	10	83%	SB	10	83%	SB
107	R-107	9	75%	B	9	75%	B	12	100%	SB
108	R-108	12	100%	SB	9	75%	B	10	83%	SB
109	R-109	10	83%	SB	11	92%	SB	12	100%	SB
110	R-110	12	100%	SB	9	75%	B	9	75%	B
111	R-111	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B
112	R-112	10	83%	SB	10	83%	SB	12	100%	SB
113	R-113	11	92%	SB	8	67%	B	11	92%	SB
114	R-114	8	67%	B	8	67%	B	9	75%	B
115	R-115	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B
Jumlah		991	72%	B	1050	76%	B	1097	79%	B
Kriteria		F	%		F	%		F	%	
Sangat Baik		23	20.00		29	25.22		46	40.00	
Baik		67	58.26		83	72.17		66	57.39	
Kurang Baik		24	20.87		3	2.61		3	2.61	
Tidak Baik		1	0.87		0	0.00		0	0.00	

VARIABEL LINGKUNGAN KERJA FISIK

No	Kode Res	Cahaya			Warna			Udara			Suara		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
1	R-1	9	75%	B	9	75%	B	8	67%	B	5	63%	B
2	R-2	9	75%	B	9	75%	B	8	67%	B	5	63%	B
3	R-3	8	67%	B	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
4	R-4	9	75%	B	12	100%	SB	9	75%	B	7	88%	SB
5	R-5	5	42%	TB	9	75%	B	5	42%	TB	3	38%	TB
6	R-6	8	67%	B	9	75%	B	6	50%	KB	5	63%	B
7	R-7	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
8	R-8	9	75%	B	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
9	R-9	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
10	R-10	9	75%	B	11	92%	SB	8	67%	B	6	75%	B
11	R-11	9	75%	B	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B
12	R-12	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B	5	63%	B
13	R-13	10	83%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	6	75%	B
14	R-14	8	67%	B	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
15	R-15	9	75%	B	9	75%	B	11	92%	SB	6	75%	B
16	R-16	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
17	R-17	9	75%	B	10	83%	SB	8	67%	B	5	63%	B
18	R-18	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB	4	50%	KB
19	R-19	9	75%	B	7	58%	KB	8	67%	B	6	75%	B
20	R-20	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
21	R-21	9	75%	B	9	75%	B	10	83%	SB	8	100%	SB
22	R-22	9	75%	B	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
23	R-23	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
24	R-24	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB	8	100%	SB
25	R-25	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
26	R-26	9	75%	B	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
27	R-27	10	83%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB	7	88%	SB
28	R-28	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
29	R-29	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
30	R-30	7	58%	KB	9	75%	B	9	75%	B	5	63%	B
31	R-31	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
32	R-32	8	67%	B	7	58%	KB	9	75%	B	6	75%	B
33	R-33	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B	5	63%	B
34	R-34	10	83%	SB	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
35	R-35	8	67%	B	10	83%	SB	8	67%	B	5	63%	B
36	R-36	11	92%	SB	12	100%	SB	10	83%	SB	7	88%	SB
37	R-37	9	75%	B	9	75%	B	6	50%	KB	6	75%	B
38	R-38	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
39	R-39	6	50%	KB	9	75%	B	5	42%	TB	4	50%	KB

No	Kode Res	Cahaya			Warna			Udara			Suara		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
40	R-40	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
41	R-41	7	58%	KB	9	75%	B	5	42%	TB	4	50%	KB
42	R-42	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
43	R-43	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
44	R-44	9	75%	B	9	75%	B	6	50%	KB	6	75%	B
45	R-45	8	67%	B	8	67%	B	8	67%	B	6	75%	B
46	R-46	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	5	63%	B
47	R-47	9	75%	B	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
48	R-48	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
49	R-49	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
50	R-50	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
51	R-51	9	75%	B	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
52	R-52	8	67%	B	9	75%	B	5	42%	TB	5	63%	B
53	R-53	9	75%	B	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
54	R-54	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
55	R-55	9	75%	B	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
56	R-56	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
57	R-57	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
58	R-58	10	83%	SB	11	92%	SB	10	83%	SB	7	88%	SB
59	R-59	11	92%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	7	88%	SB
60	R-60	10	83%	SB	11	92%	SB	11	92%	SB	6	75%	B
61	R-61	10	83%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB	6	75%	B
62	R-62	11	92%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	7	88%	SB
63	R-63	9	75%	B	9	75%	B	11	92%	SB	7	88%	SB
64	R-64	11	92%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB	6	75%	B
65	R-65	12	100%	SB	9	75%	B	11	92%	SB	6	75%	B
66	R-66	12	100%	SB	10	83%	SB	12	100%	SB	7	88%	SB
67	R-67	12	100%	SB	12	100%	SB	9	75%	B	6	75%	B
68	R-68	12	100%	SB	11	92%	SB	11	92%	SB	6	75%	B
69	R-69	12	100%	SB	12	100%	SB	11	92%	SB	6	75%	B
70	R-70	10	83%	SB	11	92%	SB	10	83%	SB	6	75%	B
71	R-71	6	50%	KB	9	75%	B	5	42%	TB	5	63%	B
72	R-72	7	58%	KB	9	75%	B	6	50%	KB	5	63%	B
73	R-73	10	83%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	7	88%	SB
74	R-74	12	100%	SB	12	100%	SB	11	92%	SB	6	75%	B
75	R-75	10	83%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B
76	R-76	10	83%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	6	75%	B
77	R-77	8	67%	B	9	75%	B	8	67%	B	5	63%	B
78	R-78	7	58%	KB	9	75%	B	6	50%	KB	5	63%	B
79	R-79	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
80	R-80	10	83%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB	6	75%	B
81	R-81	12	100%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB	7	88%	SB
82	R-82	12	100%	SB	12	100%	SB	11	92%	SB	8	100%	SB
83	R-83	9	75%	B	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B
84	R-84	9	75%	B	9	75%	B	6	50%	KB	5	63%	B
85	R-85	6	50%	KB	8	67%	B	6	50%	KB	3	38%	TB
86	R-86	7	58%	KB	8	67%	B	7	58%	KB	5	63%	B

No	Kode Res	Cahaya			Warna			Udara			Suara		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
87	R-87	6	50%	KB	9	75%	B	5	42%	TB	5	63%	B
88	R-88	8	67%	B	9	75%	B	6	50%	KB	5	63%	B
89	R-89	10	83%	SB	12	100%	SB	10	83%	SB	8	100%	SB
90	R-90	7	58%	KB	9	75%	B	6	50%	KB	5	63%	B
91	R-91	7	58%	KB	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
92	R-92	7	58%	KB	9	75%	B	6	50%	KB	6	75%	B
93	R-93	7	58%	KB	8	67%	B	8	67%	B	5	63%	B
94	R-94	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
95	R-95	7	58%	KB	9	75%	B	6	50%	KB	5	63%	B
96	R-96	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
97	R-97	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB
98	R-98	7	58%	KB	8	67%	B	7	58%	KB	4	50%	KB
99	R-99	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
100	R-100	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
101	R-101	7	58%	KB	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
102	R-102	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
103	R-103	8	67%	B	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
104	R-104	8	67%	B	8	67%	B	7	58%	KB	5	63%	B
105	R-105	9	75%	B	9	75%	B	7	58%	KB	5	63%	B
106	R-106	9	75%	B	9	75%	B	8	67%	B	6	75%	B
107	R-107	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
108	R-108	9	75%	B	10	83%	SB	10	83%	SB	6	75%	B
109	R-109	9	75%	B	10	83%	SB	11	92%	SB	8	100%	SB
110	R-110	10	83%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB	8	100%	SB
111	R-111	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B
112	R-112	10	83%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B
113	R-113	9	75%	B	11	92%	SB	9	75%	B	6	75%	B
114	R-114	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	4	50%	KB
115	R-115	8	67%	B	9	75%	B	7	58%	KB	6	75%	B
Jumlah		1009	73%	B	1077	78%	B	963	70%	B	666	72%	B
Kriteria		F	%		F	%		F	%		F	%	
Sangat Baik		27	23.48		30	26.09		31	26.96		17	14.78	
Baik		63	54.78		83	72.17		44	38.26		91	79.13	
Kurang Baik		24	20.87		2	1.74		34	29.56		5	4.35	
Tidak Baik		1	0.87		0	0.00		6	5.22		2	1.74	

VARIABEL PELAYANAN

No	Kode Res	Berwujud			Kehandalan			Ketanggapan			Jaminan			Empati		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
1	R-1	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
2	R-2	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
3	R-3	10	83%	SB	9	75%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
4	R-4	12	100%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B	12	100%	SB
5	R-5	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
6	R-6	10	83%	SB	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
7	R-7	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
8	R-8	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
9	R-9	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
10	R-10	10	83%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
11	R-11	11	92%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
12	R-12	11	92%	SB	8	67%	B	10	83%	SB	4	50%	KB	11	92%	SB
13	R-13	9	75%	B	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
14	R-14	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
15	R-15	11	92%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	6	75%	B	11	92%	SB
16	R-16	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
17	R-17	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	4	50%	KB	10	83%	SB
18	R-18	9	75%	B	8	67%	B	8	67%	B	4	50%	KB	8	67%	B
19	R-19	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
20	R-20	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
21	R-21	12	100%	SB	10	83%	SB	12	100%	SB	6	75%	B	12	100%	SB
22	R-22	10	83%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	4	50%	KB	10	83%	SB
23	R-23	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
24	R-24	12	100%	SB	12	100%	SB	12	100%	SB	8	100%	SB	12	100%	SB
25	R-25	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
26	R-26	9	75%	B	9	75%	B	8	67%	B	4	50%	KB	9	75%	B
27	R-27	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
28	R-28	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
29	R-29	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
30	R-30	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
31	R-31	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
32	R-32	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	8	67%	B
33	R-33	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
34	R-34	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
35	R-35	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	5	63%	B	9	75%	B
36	R-36	10	83%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	11	92%	SB
37	R-37	10	83%	SB	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
38	R-38	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
39	R-39	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B

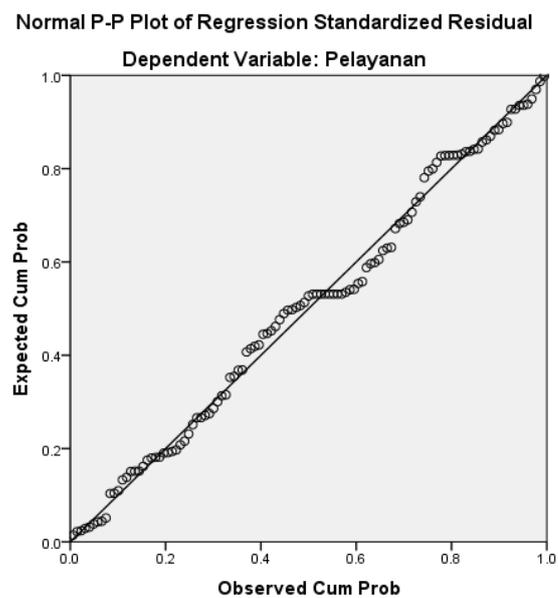
No	Kode Res	Berwujud			Kehandalan			Ketanggapan			Jaminan			Empati		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
40	R-40	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
41	R-41	9	75%	B	7	58%	KB	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
42	R-42	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
43	R-43	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
44	R-44	8	67%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
45	R-45	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	5	63%	B	9	75%	B
46	R-46	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
47	R-47	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
48	R-48	11	92%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
49	R-49	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
50	R-50	9	75%	B	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
51	R-51	12	100%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B	9	75%	B
52	R-52	9	75%	B	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
53	R-53	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
54	R-54	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
55	R-55	12	100%	SB	10	83%	SB	11	92%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
56	R-56	10	83%	SB	9	75%	B	12	100%	SB	8	100%	SB	9	75%	B
57	R-57	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
58	R-58	10	83%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
59	R-59	10	83%	SB	11	92%	SB	10	83%	SB	6	75%	B	9	75%	B
60	R-60	10	83%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B	9	75%	B
61	R-61	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	7	88%	SB	9	75%	B
62	R-62	11	92%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	6	75%	B	9	75%	B
63	R-63	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	7	88%	SB	10	83%	SB
64	R-64	10	83%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B	9	75%	B
65	R-65	10	83%	SB	9	75%	B	11	92%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
66	R-66	11	92%	SB	9	75%	B	11	92%	SB	7	88%	SB	10	83%	SB
67	R-67	10	83%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
68	R-68	9	75%	B	10	83%	SB	10	83%	SB	5	63%	B	10	83%	SB
69	R-69	10	83%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	5	63%	B	10	83%	SB
70	R-70	12	100%	SB	11	92%	SB	12	100%	SB	8	100%	SB	10	83%	SB
71	R-71	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
72	R-72	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
73	R-73	10	83%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	7	88%	SB	9	75%	B
74	R-74	10	83%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
75	R-75	11	92%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	6	75%	B	9	75%	B
76	R-76	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	7	88%	SB	11	92%	SB
77	R-77	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
78	R-78	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
79	R-79	11	92%	SB	9	75%	B	12	100%	SB	6	75%	B	9	75%	B
80	R-80	9	75%	B	11	92%	SB	11	92%	SB	6	75%	B	12	100%	SB

No	Kode Res	Berwujud			Kehandalan			Ketanggapan			Jaminan			Empati		
		Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit	Skor	%	Krit
81	R-81	11	92%	SB	11	92%	SB	11	92%	SB	7	88%	SB	11	92%	SB
82	R-82	10	83%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	7	88%	SB	11	92%	SB
83	R-83	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
84	R-84	9	75%	B	8	67%	B	8	67%	B	4	50%	KB	9	75%	B
85	R-85	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
86	R-86	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
87	R-87	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
88	R-88	10	83%	SB	9	75%	B	9	75%	B	5	63%	B	10	83%	SB
89	R-89	12	100%	SB	11	92%	SB	12	100%	SB	6	75%	B	12	100%	SB
90	R-90	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	5	63%	B	9	75%	B
91	R-91	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
92	R-92	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
93	R-93	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
94	R-94	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	5	63%	B	9	75%	B
95	R-95	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
96	R-96	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
97	R-97	12	100%	SB	11	92%	SB	12	100%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
98	R-98	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
99	R-99	12	100%	SB	11	92%	SB	9	75%	B	6	75%	B	10	83%	SB
100	R-100	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
101	R-101	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
102	R-102	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
103	R-103	11	92%	SB	9	75%	B	12	100%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
104	R-104	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	4	50%	KB	9	75%	B
105	R-105	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
106	R-106	12	100%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	6	75%	B	11	92%	SB
107	R-107	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB	9	75%	B
108	R-108	12	100%	SB	10	83%	SB	9	75%	B	8	100%	SB	10	83%	SB
109	R-109	11	92%	SB	9	75%	B	9	75%	B	8	100%	SB	9	75%	B
110	R-110	11	92%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	7	88%	SB	11	92%	SB
111	R-111	9	75%	B	9	75%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
112	R-112	11	92%	SB	9	75%	B	11	92%	SB	6	75%	B	10	83%	SB
113	R-113	12	100%	SB	10	83%	SB	10	83%	SB	5	63%	B	9	75%	B
114	R-114	9	75%	B	8	67%	B	9	75%	B	6	75%	B	9	75%	B
115	R-115	10	83%	SB	9	75%	B	10	83%	SB	5	63%	B	9	75%	B
Jumlah		1129	82%	SB	1040	75%	B	1086	79%	B	653	71%	B	1092	79%	B
Kriteria	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Baik	51	44.35	30	26.09	32	27.83	14	12.17	41	35.65						
Baik	64	55.65	84	73.04	83	72.17	77	66.96	74	64.35						
Kurang Baik	0	0.00	1	0.87	0	0.00	24	20.87	0	0.00						
Tidak Baik	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00						

Lampiran 12

Uji Normalitas

a. Grafik P.Plot



b. Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000
	Std. Deviation	1.53098
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.628
Asymp. Sig. (2-tailed)		.825

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

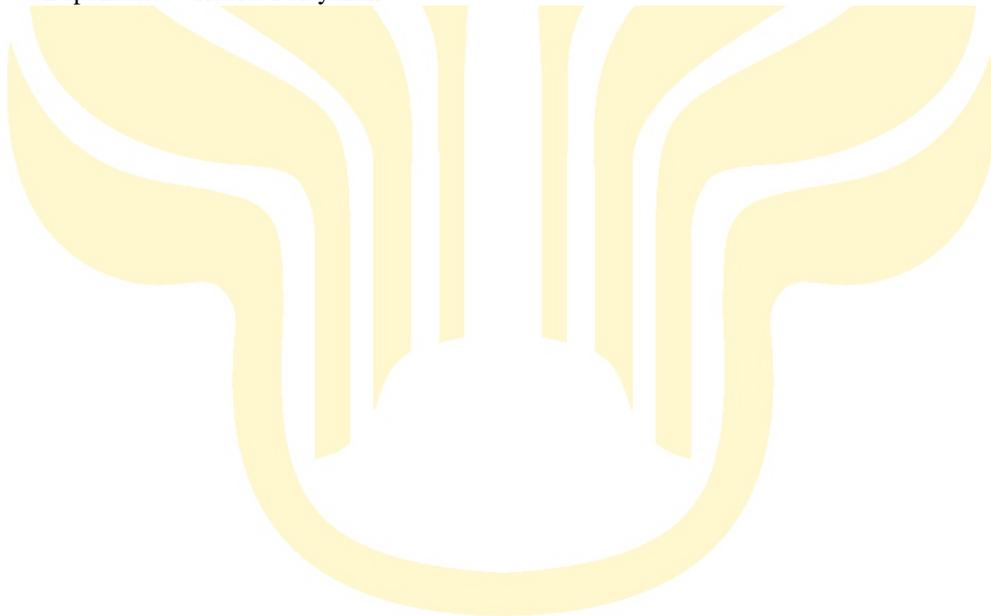
Lampiran 13

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.007	1.720		3.493	.001		
Kompetensi Pegawai	.254	.057	.291	4.435	.000	.360	2.777
Semangat Kerja	.392	.085	.323	4.627	.000	.320	3.126
Disiplin Kerja	.372	.091	.308	4.113	.000	.278	3.596
Lingkungan Kerja Fisik	.080	.038	.107	2.118	.036	.613	1.631

a. Dependent Variable: Pelayanan

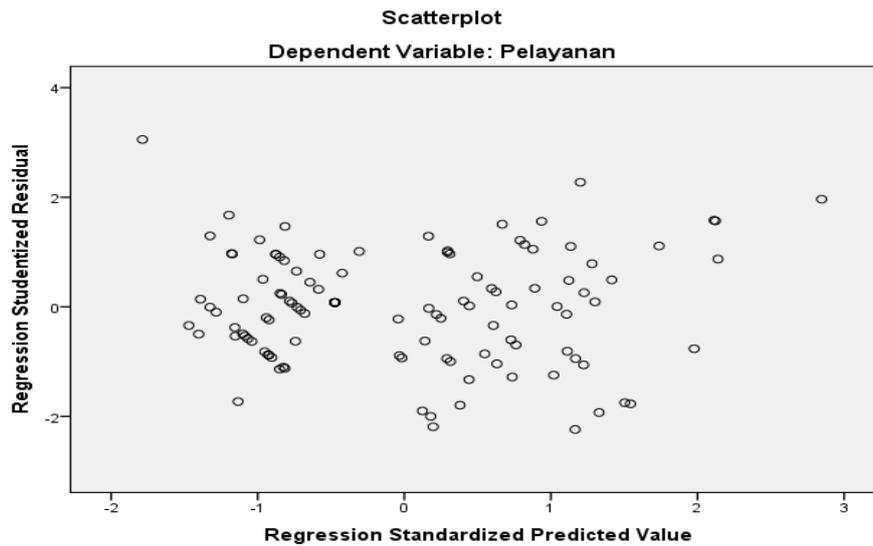


UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Lampiran 14

Uji Heteroskedastisitas

a. Grafik *Scatterplot*



b. Uji Gletjser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.958	1.013		-1.934	.056
1					
Kompetensi Pegawai	.062	.034	.279	1.834	.069
Semangat Kerja	.027	.050	.087	.537	.592
Disiplin Kerja	-.020	.053	-.065	-.378	.706
Lingkungan Kerja Fisik	-.003	.022	-.014	-.116	.908

a. Dependent Variable: RES_2

Lampiran 15

Hasil Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan Kerja Fisik, Semangat Kerja, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 ^a	.829	.823	1.559

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1295.492	4	323.873	133.329	.000 ^b
	Residual	267.204	110	2.429		
	Total	1562.696	114			

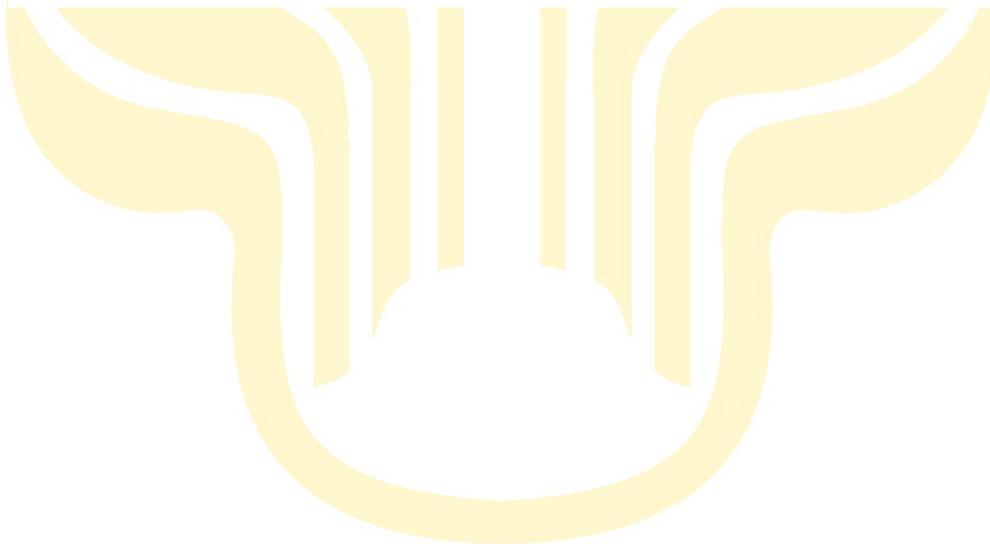
a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Fisik, Semangat Kerja, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.007	1.720		3.493	.001
1					
Kompetensi Pegawai	.254	.057	.291	4.435	.000
Semangat Kerja	.392	.085	.323	4.627	.000
Disiplin Kerja	.372	.091	.308	4.113	.000
Lingkungan Kerja Fisik	.080	.038	.107	2.118	.036

a. Dependent Variable: Pelayanan



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Lampiran 16

Surat Ijin Observasi

 **PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL**
KECAMATAN PATEAN
Jl. Raya Curungsewu No. 02 Phone. (0294) 451005 Kode Pos 51363
Email : kec.patean@kendalkab.go.id

Patean, 17 Januari 2017

Kepada :

Yth. FAKULTAS EKONOMI UNNES
SEMARANG.

di- SEMARANG

Nomor : 070/22`/Ptn
Lampiran :
Perihal : IZIN OBSERVASI

Berdasarkan Surat saudara tanggal, 06 Januari 2017 nomor:18/UN37.I.7/KM/2017 perihal Izin Observasi, maka berkenaan dengan hal tersebut diatas kami memberikan izin kepada yang bersangkutan :

N a m a : SEDYANING TYAS W
N I M : 7101413422
Jurusan/Konsentrasi : Pend.Ekonomi/Pend.AP

Untuk melakukan Observasi di **Kantor Kecamatan Patean** sesuai dengan alokasi jadwal yang telah disampaikan kepada kami mulai bulan Januari 2017 sd selesai.

Demikian atas perhatian dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih


CAMAT PATEAN,
YANUAR FATONI.S.STP.
Pembina
NIP. 19770115 199802 1 001

Lampiran 17

Surat Rekomendasi Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
 Alamat : Jl Soekarno Hatta No. 193 Kendal ☎ (0294) 381251 Kendal

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN
 NOMOR : 070 /1035R/ Baperlitbang

I DASAR : Peraturan Bupati Kendal Nomor 10 Tahun 2006 tanggal 29 Maret 2006 tentang Pelayanan Rekomendasi Penelitian.

II MEMBACA : Surat dari Kantor Kesbang dan Politik Kabupaten Kendal Nomor : 070/496/V /2017 tanggal 17 Mei 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPERLITBANG) Kabupaten Kendal bertindak atas nama Bupati Kendal menyatakan tidak keberatan atas pelaksanaan penelitian dalam Wilayah Kabupaten Kendal yang dilaksanakan oleh:

1 Nama : **Sedyaning Tyas Widowati**
 2 Pekerjaan : Mahasiswa UNNES Semarang
 3 Alamat : Kampus Sekaran Gunungpati Semarang
 4 Penanggung jawab : Drs. Heri Yanto , MBA, PhD.
 Maksud / Tujuan : Melaksanakan Ijin Penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi, Semangat Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan di kantor Kecamatan Paten Kabupaten Kendal"

7 Lokasi : Kabupaten Kendal

Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

a. Pelaksanaan penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah

b. Sebelum pelaksanaan penelitian langsung kepada masyarakat, maka harus terlebih dahulu melaporkan kepada penguasa Wilayah / Desa / Kelurahan setempat.

c. Setelah penelitian selesai agar memberitahukan dan menyampaikan hasilnya kepada BAPERLITBANG Kabupaten Kendal

III Surat ijin penelitian ini berlaku dari tanggal 19 Mei 2017 s/d 17 Agustus 2017

Dikeluarkan di : K E N D A L
 Pada tanggal : 19 Mei 2017

a.n. BUPATI KENDAL
 Kepala Baperlitbang Kab.Kendal
 Uu. Kabupaten Kendal Penelitian dan Pengkajian


Suparjono, ST
 Penata Tk I
 NIP. 19650605 198603 1 025

Tembusan : Disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Kendal (sebagai laporan);
2. Yang bersangkutan;
3. Peringgal.

Lampiran 18

Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
KECAMATAN PATEAN
JL. RAYA Curugsewu No. 02 Telpun 0294.451005 P A T E A N
 Email : patean451005@gmail.com Kode Pos 51364

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 070 / 302 / Ptn

Dasar : Surat dari Kepala Badan Perencanaan , Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kendal Nomor : 070 / 1035 / Baperlitbang tanggal 19 Mei 2017 perihal Pemberitahuan tentang Pelaksanaan Penelitian atas nama SEDYANING TYAS WIDOWATI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : SEDYANING TYAS WIDOWATI
 Pekerjaan : Mahasiswi UNNES Semarang
 Alamat : Kampus, Sekaran Gunungpati Semarang
 Untuk melakukan penelitian :
 Lokasi : Kecamatan Patean
 Waktu : 24 Mei 2017 s/d 24 Agustus 2017
 Judul Penelitian : " **Pengaruh Kompetensi, Semangat Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal** "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Patean, 24 Mei 2017

YANUAR PATONI, S.STP
 Pembina Tingkat I
 NIP. 1979015 197902 1 001

Tembusan : Kepada Yth :

1. Bupati Kendal (sebagai laporan);
2. Yang bersangkutan; (Sdri. Sedyaning Tyas Widowati);
3. A r s i p.

Lampiran 19

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
KECAMATAN PATEAN

Jl. Raya Curungsewu No. 02 Phone. (0294) 451005 Kode Pos 51363
Email : patean451005@gmail.com

Patean, 05 September 2017

Kepada :

Nomor	: 070/FA/Ptn	Yth.	Dekan Fakultas Ekonomi
Lampiran	:		Universitas Negeri Semarang
Perihal	: Keterangan Penelitian	di-	SEMARANG

Berdasarkan Surat dari Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Kendal Nomor:070/1035R/Baperlitbang Perihal Izin Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa :

Nama	: SEDYANING TYAS WIDOWATI
NIM	: 7101413422
Jurusan/Konsentrasi	: Pendidikan Ekonomi/PAP
Fakultas/Universitas	: EKONOMI / UNNES

Telah melakukan Penelitian untuk Penyusunan Skripsi dengan judul "*PENGARUH KOMPETENSI, SEMANGAT KERJA, DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN PATEAN KABUPATEN KENDAL*" dari tanggal 01 Juni s.d 01 Agustus 2017.

Demikian untuk menjadikan perkara.


YANUAR FATONI.S.STP.
 Pembina Tk.i
 NIP. 19770115 199802 1 001

TEMBUSAN : Disampaikan Kepada Yth.:

1. Bupati Kendal (sebagai laporan)
2. Arsip.-

Sedyaning Tyas Widowati