PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, LINGKUNGAN KERJA FISIK, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KANTOR KECAMATAN KARANGMONCOL KABUPATEN PURBALINGGA

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh :

Tri Winda Sari

7101413076

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 ujian skripsi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 14 Agustus 2017

Mengetahui,
Ketua Jurasan Pendidikan Ekonomi

Ade Rustiana
NIP. 196801021992031002

Pembimbing

Dr. Muhsin, M. Si
NIP. 195411011980031002

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Agustus 2017

Penguji I

Ade Rustiana
NIP. 196801021992031002

Penguji II

Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd
NIP. 197810072003122002

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 : Tri Winda Sari

NIM : 7101413076

Tempat Tanggal Lahir : Purbalingga, 24 April 1995

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

Semarang, 14 Agustus 2017

Tri Winda Sari

NIM. 7101413076

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Orang yang malas telah membuang kesempatan dari Tuhan, Padahal Tuhan tidak pernah menciptakan sesuatu dengan sia-sia. (Mario Teguh)

Persembahan

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

1. Almamaterku Universitas Negeri Semarang
2. Kedua orang tuaku Bapak Adnan Kholis dan Ibu Kustini tercinta Yang selalau meberikan dorangan, dukungan, dan doa yangtidak pernah putus.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah karunia-Nya kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komuniksai Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Prodi Pendidikan Adminsitrasi Perkantoran.

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

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk membina ilmu.
2. Dr. Wahyono, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Dr. Ade Rustiana, M. Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang sekaligus Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan dalam kesempurnaan skripsi ini.
4. Dr. Muhsin, M. Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahannya dengan penuh kesabaran serta tanggung jawab.
5. Ibu Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd selaku Penguji II telah memberikan masukan dan arahan dalam kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

7. Bapak Bambang Triono, S.K.M., M. Si selaku Camat Karangmoncol yang telah memberikan izin penelitian.
8. Karyawan dan Staf Kantor Kecamatan Karangmoncol yang telah membantu dalam memberi data dan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian.
9. Kepala Kesatuan Bangsa Dan Politik yang telah memberikan izin penelitian.
10. Kepala Badan Perencanaan Pembanguanan Penelitian dan Pengembangan Daerah yang telah meberikan izin penelitian.
11. Pengunjung Kantor Kecamatan Karangmoncol yang telah menjadi responden dalam pengisian kuesioner atau angket penelitian.
12. Bapak, Ibu, dan Kaka tercinta, yang telah memberikan perhatian, dukungan, serta doa yang tidak pernah putus.
13. Teman-teman PAP 2013 yang telah memberikan semangat dan dukunganya selama penyusunan skripsi.
14. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

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

Semarang, Agustus 2017

Penyusun

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Sari, Tri Winda. 2017. "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. Muhsin, M. Si.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi Interpersonal.

Pelayanan yang memiliki kualitas yang baik dapat menjadi salah satu wujud dari tata pemerintah yang baik (*Good Goverment*). Permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih rendahnya kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Karangmoncol, Kabupaten Purbalingga

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* dan didapatkan responden sejumlah 115 pengunjung ketentuan orang yang sudah melakukan pelayanan minimal 2 kali. Empat variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai (X1), Lingkungan Kerja Fisik (X2), Komunikasi Interpersonal (X3) dan Kualitas Pelayanan (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda bersifat positif dengan persamaan Y= 1,320 + 0,239KP + 0,439LKF + 0,825KI + e. Besarnya pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga sebesar 68,8%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu secara parsial adalah komunikasi interpersonal sebesar 22,75%. Sedangkan lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai memberikan pengaruh lebih kecil sebesar 7,56% dan 7,40%.

Simpulan dalam penelitian ini yaitu secara simlutan maupun partial ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Saran dari peneliti adalah perlu adanya pelatihan mengenai penanganan pekerjaan dan evaluasi pekerjaan, perlu adanya peringatan berupa gambar atau slogan terhadap pegawai untuk tidak memainkan musik pada saat jam kerja, dan Pegawai Kecamatan Karangmoncol hendaknya mempunyai sikap terbuka yang baik dalam mersepon keluhan kepada pengunjung.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ABSTRACT

Sari, Tri Winda. 2017. "*The Influence of Employee Competence, Physical Work Environment, and Interpersonal Communication to Intergrated Administration Service Quality in Karangmoncol Subdistrict Office, Purbalingga Regency"*. Final Project. Economics Education Program. Economics Faculty. Semarang State University. Adviser Dr. Muhsin. M. Si.

Keyword : Service's Quality, Employee's Competence, Physical Work Environment, Interpersonal Communication.

Good quality of service cn be one method to create a good goverment. The problems in this research is there was less quality service in Karangmoncol subdistrict office Purbalingga regency. This purpose of this study to knowing whether there were influence of employee competence, physical work environment, and interpersonal communication to intergrated administration service quality in Karangmoncol Subdistrict Office, Purbalingga Regency.

The population in this study is people who did service in Karangmoncol Subdistrict Office, Purbalingga Regency. Sampling technique used insidental sampling and calculation total samples used iteration formula known total samples is 115 visitor with the provicions of the person is has done the service at least 2 times. Four variable that have been held, it was investigated in this research were employee's competence (X1), Physical Work Environment(X2), interpersonal ommunication (X3), and service quality (Y).

The result showed that multiple linear regression equation is positive with the equation Y = 1,320 + 0,239KP + 0,439LKF + 0,825KI + e. The amount of influence simultaneously between employee competence, physical work environment, and interpersonal communication to intergrated administration service quality in Karangmoncol subdistrict Purbalingga regency was 68,8 %. The variabel that gives the most influence to intergrated administration service quality partially were interpersonal communication was 22,75%. While, physial work environment and employee competence gave less influence 7,56% and 7,4%.

The conclusion in this study is simlutaneously and partially there are positive influence and significant between employee competence, physical work environment, and interpersonal communication to the quality of intergrated administration service in Karangmoncol subdistrict office, Purbalingga regency. The suggestion from researcher are the employees a traning abaut their job and evaluation of the job that they have finished, warning in the form of pictures or slogans to employees not to play music during work hours and the employees of Karangmoncol subdistrict should have a good open attitude in handling complaints form visitors.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN BIMBINGAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	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
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Cakupan Masalah	15
1.4 Rumusan Masalah	15
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelititan	17
1.7 Orisinalitas Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Teori Utama (*Grand Theory*)	19
2.2 Tinjauan Kualitas Pelayanan	20

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Halaman

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 20
2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa 22
2.2.3 Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan 24
2.2.4 Kesenjangan Kualitas Pelayanan..... 25
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan..... 26
2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu 28
2.4 Tinjauan Kompetensi Pegawai..... 30
2.4.1 Pengertian Kompetensi..... 30
2.4.2 Karakteristik Kompetensi Pegawai 32
2.4.3 Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai 33
2.4.4 Indikator Kompetensi Pegawai 34
2.5 Tinjauan Lingkungan Kerja Fisik 35
2.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja..... 35
2.5.2 Indikator Lingkungan Kerja Fisik 37
2.6 Tinjauan Komunikasi Interpersonal..... 41
2.6.1 Pengertian Komunikasi 41
2.6.2 Bentuk Dasar Komunikasi..... 42
2.6.3 Pengeratian Komunikasi Interpersonal 43
2.6.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal 44
2.6.5 Hambatan-Hamabatan dalam Komunikasi Interpersonal 44
2.6.6 Indikator Komunikasi Interpersonal..... 45
2.7 Penelitian Terdahulu 47
2.8 Kerangka Berfikir..... 52
2.9 Hipotesis Penelitian..... 56

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB III METODE PENELITITAN 57
3.1 Jenis dan Desain Penelitian..... 57
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 57

Halaman

3.2.1 Populasi 57
3.2.2 Sampel danTeknik pengambilan Sampel 58
3.3 Variabel Penelitian 62
3.3.1 Variabel Independen..... 62
3.3.2 Variabel Dependen 63
3.4 Metode Pengumpulan Data 63
3.4.1 Metode Observasi 63
3.4.2 Metode Dokumentasi 64
3.4.3 Metode Wawancara 64
3.4.4 Metode Angket atau Kuesioner 64
3.5 Uji Instrumen..... 66
3.5.1 Validitas..... 66
3.5.2 Reabilitas 70
3.6 Metode Analisis Data 72
3.6.1 Analisis Deskriptif Persentasae 72
3.6.2 Analisis Regresi Berganda 74
3.6.3 Uji Hipotesis..... 75
3.6.3.1 Uji F (Simultan)..... 75
3.6.3.2 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)..... 76
3.6.3.3 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)..... 77
3.6.3.4 Uji t (Uji Partial)..... 77
3.6.4 Uji Asumsi Klasik 78
3.6.4.1 Uji Multikolinieritas 78
3.6.4.2 Uji Normalitas 78
3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas 79

BAB IV HASIL DAN PEMABAHASAN..... 81
4.1 Hasil Penelitian 81

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Halaman

4.1.1 Analisis Deskripstif Persentase 81

4.1.2 Analisis Regresi Berganda 99

4.1.3 Uji Hipotesis..... 101

4.1.3.1 Uji Simultan (Uji F)..... 101

4.1.3.2 Koefisien Determinasi Simultan (R^2) 102

4.1.3.3 Koefisien Determinasi Partial ($r^{2)}$ 103

4.1.3.4 Uji Partial (Uji t)..... 104

4.1.4 Uji Asumsi Klasik..... 106

4.1.4.1 Uji Multikolinieritas 106

4.1.4.2 Uji Normalitas 107

4.1.7.3 Uji Heteroskesdasitas..... 108

4.2 Pembahasan..... 109

BAB V PENUTUP..... 122

5.1 Simpulan 122

5.2 Saran 123

DAFTAR PUSTAKA..... 125

LAMPIRAN..... 127

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Kesan Pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purabalingga..... 4
Tabel 1.2 Fenomena Pelayanan Di Kantor Kecamatan Karangmoncol..... 5
Tabel 1.3 Data Pegawai Kecamatan Karangmoncol Per Februari 2017..... 7
Tabel 1.4 Hasil Pengamatan Lingkungan Kerja Fisik Di Kantor Kecamatan Karangmoncol..... 10
Tabel 2.1 Penelititan Terdahulu 47
Tabel 3.1 Hasil Uji Coba Variabel Kompetensi Pegawai (X1) 67
Tabel 3.2 Hasil Uji Coba Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X2) 68
Tabel 3.3 Hasil Uji Coba Variabel Komunikasi Interpersonal (X3)..... 69
Tabel 3.4 Hasil Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... 70
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas 71
Tabel 3.6 Kriteria Presentase 74
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Pada Variabel Kompetensi Pegawai 81
Tabel 4.2 Hasil Rata-Rata Pada Indikator Kompetensi Pegawai..... 82
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Pada Indikator Pengetahuan 83
Tabel 4.4 Distibusi Jawaban Pada Indikator Pemahaman 84
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Pada Indikator Ketrampilan..... 85
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Pada Indikator Nilai..... 86
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Pada Indikator Sikap..... 87
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Pada Indikator Minat 87
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Presentase Variabel Lingkungak Kerja Fisik 88
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Pada Indikator Lingkungan Kerja Fisik..... 89
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Pada Indikator Cahaya..... 90
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Pada Indikator Warna 91
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Pada Indikator Udara 91

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Halaman

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Pada Indikator Suara..... 92
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Pada Variabel Komunikasi Interpersonal.... 93
Tabel 4.16 Hasil Rata-Rata Pada Indikator Komunikasi Interpersonal..... 94
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Pada Indikator Keterbukaan 95
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Pada Indikator Empati 96
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Pada Indikator Sikap Mendukung 96
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Pada Indikator Sikap Positif 97
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Pada Indikator Kesamaan 98
Tabel 4.23 Ringkasan Hasil Analisis Deskriptif 98
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Berganda 100
Tabel 4.25 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... 102
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)..... 103
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)..... 104
Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (Uji t) 105
Tabel 4.29 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis..... 106
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolinieritas 107
Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas 108
Tabel 4.32 Hasil Uji Glejser 109

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar.2.1 Segitiga Jasa (*The Service Triangle*) 23
Gambar.2.2 Hasil Kompetensi 33
Gambar.2.3 Kerangka Berfikir 55

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Izin observasi 127
Lampiran 2 Standar Operasional Pelayanan 128
Lampiran 3 Data Pegawai Kecamatan Karangmoncol 142
Lampiran 4 Struktur Organisasi 143
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian..... 144
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian KESBANGPOL 146
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari PEMDA 148
Lampiran 8 Kisi-Kisi Angket Uji Coba 149
Lampiran 9 Angket Uji Coba..... 155
Lampiran 10 Daftar Nama Responden Uji Coba 161
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Kompetensi Pegawai..... 163
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Lingkungan Kerja Fisik 165
Lampiran 13 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Komunikasi Interpersonal.. 167
Lampiran 14 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan..... 170
Lampiran 15 Output Uji Coba Validitas Variabel Kompetensi Pegawai 171
Lampiran 16 Output Uji Coba Validitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik . 172
Lampiran 17 Output Uji Coba Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal 173
Lampiran 18 Output Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... 174
Lampiran 19 Output Uji Coba Reliabilitas 175
Lampiran 22 Kisi-Kisi Angket Penelitian..... 176
Lampiran 23 Angket Penelitian 181
Lampiran 24 Daftar Nama Responden Penelitian..... 187
Lampiran 25 Tabulasi Data Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai 191
Lampiran 26 Tabulasi Data Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja Fisik 196

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Halaman

Lampiran 27 Tabulasi Data Analiis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal 201
Lampiran 28 Tabulasi Data Analisis Deskriptif Per Indikator variabel Kompetensi Pegawai..... 206
Lampiran 29 Tabulasi Data Analisis Deskriptif Per Indikator Variabel Lingkungan Kerja Fisik 210
Lampiran 30 Tabulasi Data Analisis Deskriptif Per Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal 215
Lampiran 31 Tabulasi Data Persiapan Analisis Regresi Berganda..... 220
Lampiran 32 Output Penelitian 223
Lampiran 33 Surat Keterangan Melakukan Penelitian 228
Lampiran 34 Dokumentasi Penelitian..... 229

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tentunya melakukan berbagai kegiatan di dalam organisasi salah satunya yaitu kegiatan pelayanan, baik pelayanan intern maupun ekstern. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan sebagai proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43). Pelayanan yang memiliki kualitas yang baik dapat menjadi salah satu wujud dari tata pemerintah yang baik (*Good Goverment*).

Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang baik bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat. Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut Parasuraman (dalam Nursya'bani Purnama 2006:19-20) bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tjiptono (2004:60) menyimpulkan bahwa :

> "Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk."

Menurut Ismail Mohamad (Hardiansyah, 2011:121) permasalah utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa "Pelayanan yang

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain : kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessibl*e, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien."*

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Menurut pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Tujuan diterapkannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan yang menjadi kewajiban Kantor Kecamatan.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah, lebih dekat, lebih efektif dan efisien dalam penerapan PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif, dan persyaratan teknis. Syarat Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Syarat Administrasi meliputi Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Kecamatan. Sedangkan Syarat Teknis meliputi Sarana Prasarana dan Pelaksana Teknis. Standar Pelayanan PATEN yang telah ditentukan adalah meliputi Jenis pelayanan, Persyaratan pelayanan, Proses/prosedur pelayanan,

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Pejabat bertanggung jawab terhadap pelayanan, Waktu pelayanan dan Biaya pelayanan.

Kantor Kecamatan Karangmoncol, Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2013. Kantor Kecamatan Karangmoncol memberikan pelayanan kepada masyarakat luas meliputi pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pengurusan Izin Usaha, pembuatan surat keterangan catatan kepolisian dan pelayanan pemerintah yang lain.

Pada tanggal 13 Februari 2017, peneliti melakukan observasi awal dengan melakukan pengamatan dan wawancara terhadap 10 pengunjung di Kantor Kecamatan Karangmoncol setelah menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalinggga didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kesan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga

No	Nama	Alamat	Keperluan	Kesan Terhadap Pelayanan
1	Sulimah	Baleraksa	Membuat KK	Baik
2	Warsini	Rajawana	Mengurus Surat Pindah	Baik
3	Syarah Cahya Nirngrum	Baleraksa	Pengambilan E-KTP	Kurang Baik
4	Amal Qodar Khasani	Baleraksa	Membuat KK	Kurang Baik
5	M. Faizah	Pekiringan	Membuat Surat Keterangan E-KTP	Kurang Baik
6	Siti	Rajawana	Membuat KK	Kurang Baik
7	Tuti	Sirau	Membuat KK	Baik

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

No	Nama	Alamat	Keperluan	Kesan Terhadap Pelayanan
8	Ivan Maulana	Rajawana	Membuat E-KTP	Kurang Baik
9	Lita Pamuji	Tajug	Membuat SKCK	Kurang Baik
10	Kirman	Tamansari	Membuat Akta Kelahiran	Kurang Baik

Sumber: Hasil Wawancara

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa dari 10 pengunjung yang peneliti wawancarai, 3 pengunjung menyatakan pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol sudah baik, tetapi 7 pengunjung menyatakan pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol masih kurang baik. Hal tersebut dikarenakan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol masih belum tertata dengan baik salah satunya yaitu tidak ada nomor urut antrian pengunjung sehingga kurang efektif dan efisien, kurangnya pegawai yang bekerja, sehingga semua urusan kependudukan hanya dilayani oleh 3 pegawai saja, dan tidak ada pembagian pelayanan khusus misalnya Pegawai A menangani pelayanan E-KTP, Pegawai B menangani pelayanan KK, dan seterusnya.

Pengamatan pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol dilakukan selama 2 minggu yaitu pada tanggal 13-24 Februari 2017 pada hari kerja dan jam kerja aktif dengan ketentuan 3 kali dalam seminggu yang dilakukan 2 hari sekali. Dari segi pengamatan dapat dilihat pada tabel 1.2 mengenai pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Karangmoncol masih rendah, didasari oleh beberapa indikator.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Tabel 1.2
Fenomena Pelayanan Di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

Indikator	Fenomena
Bentuk Fisik (*Tangibel*)	1. Pengunjung masih kebingungan dalam mencari ruang pelayanan karena tidak terdapat petunjuk yang jelas. 2. Pengunjung merasa kurang nyaman dalam menunggu pelayanan karena ruangan yang telalu sempit dan harus menunggu di luar ruangan. 3. Penataan ruangan yang masih kurang membuat pelayanan terganggu dan tidak efektif.
Kehandalan (*Reliability*)	Sering terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, tempat tanggal lahir, dll.
Daya Tanggap *(Responsiviness)*	Masih adanya pegawai yang kurang tanggap terhadap pengunjung yang akan melakukan pelayanan.
Jaminan (*Assurance*)	Dalam pembuatan surat penting masih banyak yang menggunakan calo perangkat desa, sehingga membutuhkan biaya yang mahal dan tidak menjamin kebenaran data yang sebenarnya.
Empati (*Emapthy*)	1. Adanya deskriminasi dalam pelayanan antara masyarakat biasa dengan perangkat desa 2.Masih ada beberapa pegawai yang kurang ramah

Sumber: Pengamatan Tanggal 13 Februari – 24 Februari 2017

Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) harus menyiapkan ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun sumber daya lainnya yang terkait dengan PATEN. Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang paling utama dalam pelayanan PATEN. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud yaitu kompetensi pegawai. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik, oleh karena itu,

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme terutama dalam kompetensi. Brady and Cronin dalam Laksana (2008:95) "*Service are often inextricably entwined with human representative in many fields a person is perfected in be service".* Pengertian ini menunjukan bahwa pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja tersebut, wibowo (2014:271). Spencer and spencer dalam Sutrisno (2011:203), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Apabila petugas pelayanan memberikan pelayanan yang baik, maka di dalam persepsi masyarakat organisasi itu juga terlihat baik. Hal itu di perkuat oleh Yunii Hanitha (2013) dalam penelitian Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Samabas menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terahadap kualitas pelayanan sebesar 0,3069 atau 30,69%. Dilanjutkan oleh Nurul Masriyah Aziiziir (2013) dalam penelitian pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian Faiza Nurmashinta dkk menyimpulkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh siginfikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,1%.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Setiap pegawai mempunyai tingkat pendidikan dan ketrampilan yang berbeda. Data pegawai menurut masa kerja dan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Pegawai Kecamatan Karangmoncol Per Februari 2017

No	Nama	Jabatan	Masa Kerja		Pendidikan Terakhir
			TH	BLN	
1.	Bambang Triono, SKM., M. Si	Camat	22	11	S2
2.	Sutarno, S. Sos	Sekretaris Camat	26	2	S1
3.	Supriyatno	Kasi Pentrantibun	25	8	SMA
4.	Suyud, A.Ma	Kasi PMD	17	8	D II
5.	Supriyati, A. Md	Kasi Kesra	24	9	D III
6	Sahlan	Kasubag Keuangan	21	7	SMA
7.	Dwi Margo	Kasubag Umum	17	5	SMA
8.	Akhmad Fauzi, BA	Staf Kasi Kesra	28	8	D III
9.	Sumaryono	Operator KTP	23	8	KPPA
10.	Suyanta, A.Md	Pengemudi	14	10	D III
11.	Wikhard	Staf Kasi PMD	23	9	SMA
12.	Rusdiyanto	Staf Kasi Kesra	25	3	SMP
13.	Jasrun	Staf Kasi Kesra	24	7	SMA
14.	Carnyoto	Staf Kasi Pemtrantibun	23	7	SMA
15.	Ranto	Staf Kasubag Umum	18	10	SMA
16.	Heri Andrianto	Petugas Kebersihan	13	6	SMA
17.	Tarman	Staf kasi PMD	20	4	PGAN
18.	Riyadi	Staf Kasubag Keuangan	13	9	SMA

Sumber : Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa setiap pegawai memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun sehingga pengalaman kerja yang dimiliki pegawai pun sudah cukup baik, serta pengetahuan dan pemahaman yang dikuasai oleh pegawai dalam bidang pemerintahan pun sudah baik. Sedangkan jenjang pendidikan pegawai Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga tingkat pendidikan minimal

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

adalah SMP dan yang paling tinggi adalah S2. Jenjang pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai sudah memenuhi kriteria tertentu akan tetapi, keterampilan yang dimilik oleh pegawai masih sangat kurang karena ditinjau dari jenjang pendidikan tidak sesuai dengan bidangnya. Sehingga sering terjadi kesalahan dalam penginputan data kependudukan seperti nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin. Namun dari pengetahuan saja tidak dapat dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan dikatakan berkualitas, hal ini harus di lengkapi dengan ketrampilan dan sikap pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kecamatan Karangmoncol yaitu Bapak Heri Andrianto pada tanggal 13 Februari 2017, mengatakan bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang merangkap pekerjaan, salah satunya yaitu dalam bidang pelayanan sehingga dalam melakukan pelayanan masih kurang maksimal karena harus membagi dengan pekerjaan yang lainnya. Kecekatan pegawai dalam bekerja pun masih kurang, seperti dalam pelayanan Kartu Keluarga atau KK. Batas waktu yang dijanjikan oleh pegawai Kecamatan Karangmoncol kepada pengunjung maksimal 2 minggu namun, batas waktu yang telah dijanjikan tersebut tidak tepat, sehingga dapat membuat kecewa pengunjung yang harus bolak-balik ke Kantor Kecamatan.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu lingkungan kerja fisik. Lingkungan fisik juga memiliki peran penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya yang optimal dalam kegiatan pelayanan. 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".* Kondisi lingkungan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja dalam mencapai tujuan instansi atau organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Gie (2009:210-220) lingkungan kerja tersebut meliputi pencahayaan yang cukup, warna yang tepat pada dinding ruangan, suhu ruangan yang layak dalam ruangan kerja, dan suara yang tenang.

Menurut Gie (2007:210) "Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran yang modern". Kondisi lingkungan fisik yang memenuhi syarat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmashinta dkk (2013) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, bahwa secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 12%. Penelitian selanjutnya oleh Ritmaratri (2015) dalam penelitian Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,33%

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga pada tanggal 13-24 Februari mengenai lingkungan kerja fisik terutama pada bagian pelayanan umum dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Tabel. 1.4
Hasil Pengamatan Lingkungan Kerja Fisik Di Kantor Kecamatan Karangmoncol

No.	Indikator	Hasil Pengamatan
1.	Cahaya	Penerangan lampu listri di tempat kerja sudah memadai sehingga dapat melihat objek dengan jelas.
		Cahaya matahari dapat masuk ke dalam ruangan kerja dan sudah memenuhi kebutuhan pencahayaan.
2.	Warna	Penggunaan warna dinding sudah sesuai dan tidak mencolok yaitu warna *cream*
3	Udara	Sirkulasi keluar masuknya udara ditempat kerja sudah sangat lancar dengan adanya AC dan Kipas Angin
4	Suara	Masih terdengar suara bising dari komputer saat pegawai menyalakan musik saat jam kerja dan alat komunikasi Brig

Sumber: Hasil Pengamatan 13-24 Februari 2017

Berdasarkan tabel 1.4 lingkungan kerja fisik di Kantor Kecamatan Karangmoncol sudah cukup baik dapat dilihat dari adanya AC untuk pengatur suhu di dalam ruangan sehingga terdapat sirkulasi udara. Pecahayaan yang cukup baik karena terdapat pencahayaan dari lampu dan matahari. Dan juga pewarnaan dinding yang sudah sesuai dan tidak menyilaukan. Akan tetapi berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan masih terjadi kebisingan terutama di ruang bagian pelayanan. Kebisingan tersebut timbul dari pegawai yang mendengarkan musik dengan volume yang keras saat jam kerja sehingga menimbulkan ketidakjelasan dalam pembicaraan. Serta suara alat komunikasi Brig yang nyala setiap saat. Kondisi lingkungan tersebut yang menyebabkan pegawai tidak dapat melaksanakan pekerjaannya secara optimal dan mengganggu kenyamanan pengunjung.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Ruangan yang telalu sempit membuat pelayaan menjadi tidak nyaman, karena harus berdesak-desakan dan harus menunggu antrian di luar ruangan. Menurut Gottschalk-list (1985) dalam buku Pelayanan Administrasi Terpadu dijelaskan bahwa luas ruangan yang ideal yaitu 9m^{2}per orang. Jika di dalam ruang pelayanan terdiri dari petugas pelayanan sebanyak 10 orang, berarti ruang kerja yang dibutuhkan minimal 90 m^2, sedangkan ruang pelayanan yang harus disediakan untuk pelanggan tergantung yang berkunjung dalam satu waktu. Penataan ruangannya pun belum tertata dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penataan meja dan kursi yang terlalu berdekatan, sehingga suasana kerja dan proses pelayanannya pun terganggu oleh petugas yang lainnya.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pengguna jasa. Dalam sebuah pelayanan berhubungan erat dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi antarpribadi *(interpersonal communication)* adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun non bisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu (Burhanudi, 2015:30). Kurangnya efektifnya komunikasi interpersonal diantara aparat pemerintah dengan masyarakat akan menyebabkan hubungan yang tidak harmonis, dan akan menimbulkan presepsi yang tidak baik. Dalam penelitiannya Chindy Kallista Eridani yang berjudul pengaruh komunikasi antarpribadi KRU *ACE TOURS* terhadap kualitas layanan pada *Customer ACE TOUR* menunjukan bahwa komunikasi antarpribadi berpengaruh positif

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

terhadap kualitas pelayanan sebesar 51,9%. Pendapat Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:133) mengemukakan bahwa "...komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan (SERVQUAL)." Selanjutnya, Head dalam (Hardiansyah, 2011:131) mengemukakan bahwa "...*a primary focus of communications will be information on the availibility of service and benefits, access to services, eligibility for service, changes to such arrangement, and various right and obligation.* Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa fokus utama komunikasi adalah adanya informasi tentang ketersediaan dan manfaat pelayanan, akses masyarakat ke layanan, hak untuk mendapatkan pelayanan, perubahan pengaturan, dan berbagai hak dan kewajiban. Artinya dengan jelas pendapat tersebut menyatakan bahwa komunikasi memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik."

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik terutama dalam komunikasi antarpribadi. Kegagalan membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi dalam pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada tanggal 13-18 Februari 2017 dan hasil wawancara dengan 10 pengunjung yang peneliti lakukan bahwa pegawai berkomunikasi dengan pengunjung cukup baik dilihat saat pegawai menanggapi atau merespon pembicaraan pengunjung. Akan tetapi pegawai masih kurang ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat, terkadang juga berbicara dengan nada yang tinggi

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

dan jutek, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang tidak nyaman. Rasa nyaman dalam pelayanan akan menimbulkan kepuasan terhadap masyarakat dan menciptakan persepsi yang baik bagi aparat pemerintah. Kurangnya penjelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat harus mengurus kembali dokumen tersebut ke Kantor Kecamatan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Hal ini didasarkan dalam tujuan penerapan PATEN yaitu meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada kenyataanya tidak setiap pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pengujung sehingga kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung pun belum maksimal. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga masih tergolong kurang baik dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaran pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah tidak dilakukan dengan maksimal dan tidak memperhatikan faktor-faktor yang menjadi penentu kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa dari aparat pemerintah tersebut yang pada akhirnya akan mempengaruhi citra atau *images* di masyarakat luas.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul : **Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Fisik, dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Karangmoncol, Kabupaten Purbalingga.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uaraian masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

a. Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai cukup baik dilihat dari masa kerja pegawai dan jenjang pendidikan yang telah memenuhi kriteria tertentu akan tetapi ketrampilan yang dimiliki oleh pegawai masih kurang baik sering terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, tanggal lahir, dan lain sebagainya. Kurangnya sikap cekatan dalam bekerja.
b. Proses komunikasi pegawai dengan pengunjung cukup baik akan tetapi pegawai masih kurang ramah saat memberikan pelayanan kepada pengunjung dan kurangnya penjelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa saat melakukan pelayanan.
c. Lingkungan kerja fisik di Kantor Kecamatan Karangmoncol sudah cukup memadai, akan tetapi masih terdapat kebisingan di dalam ruang pelayanan yang timbul dari pegawai yang mendengarakan musik dengan volume keras saat jam kerja. Penataan ruangan yang kurang efektif.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

d. Sebagian besar dalam pelayanan administrasi masih menggunakan calo perangkat desa.

e. Masih adanya diskriminasi antara perangkat desa dengan masyarakat biasa.

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu adanya cakupan masalah yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh secaraa simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga?
2. Apakah ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga?
3. Apakah Ada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga?

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

4. Apakah Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa hubungan secara bersama antara variabel kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.
2. Untuk mengetahui seberapa hubungan antara variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.
3. Untuk mengetahui seberapa hubungan antara variabel lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.
4. Untuk mengetahui seberapa hubungan komunikasi Interpesonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol sKabupaten Purbalingga.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

1. **Manfaat Teoritis**

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kabupaten Purbalingga.

2. **Manfaat Praktis**

a. Bagi pihak Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kualitas pelayanan

b. Bagi pihak Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

1.7 Orisinalitas Penelitian

Kebaruan dari penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada perbedaan pada judul penelitian, waktu penelitian, objek penelitian, dan tempat penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini mengkaji kebenaran pengaruh kompetensi pegawai lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Utama *(Grand Theory)*

1. Teori Ilmu Administrsi Negara

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 pelaksanaanya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Hardiansyah, 2011:10).

2. Teori Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Tjiptono, 2004:6). Jasa tidak berwujud tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa,

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Jasa tidak terpisahkan maksudnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi. Jasa bervariasi maksudnya jasa tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan dan jasa tidak dapat disimpan (Laksana, 2008:85).

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2004:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal dalam bukunya Hardiansyah (2011:35) yaitu "Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)." Sedangkan Kloter mengatakan bahwa "*quality is the totality of features and characteristics needs".* "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat". Menurut Sinambela dkk dalam Hardiansyah (2011:36) "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)".

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Pelayanan menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) yaitu "*A Service any act or performance that one party can offer to other that is essentially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may or may no be to a physical product*". Maksudnya yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dikaitkan oleh satu produk fisik.

Menurut Zeithaml dalam Laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai "*The extent of discrepancy between customers expectations or disire and their perceptions".* Dari pernyataan tersebut dikemukaan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi. Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Sedangkan menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2004:59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut parasuraman, (dalam Nursya'bani Purnama, 2006:19) kualitas merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi konsumen) dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Tjiptono (2004:60) menyimpulkan bahwa :

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

> "Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima

lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk".

Berdasarkan definisi di atas dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualiltas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan sesuai dengan prosedur guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapan.

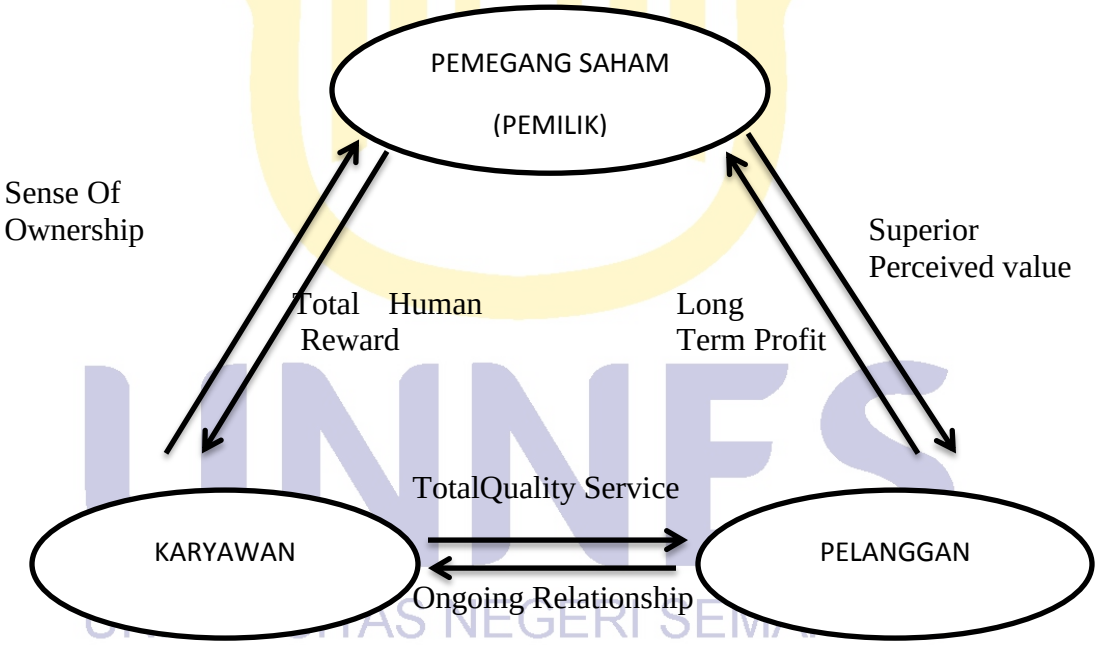
2.2.2 Prinsip-prinsip Kulitas Jasa

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan atau instansi terus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempuranaan kualitas yang berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins yang dikutip dari Heing dan Christoper dalam bukunya Tjiptono (2004:75) enam prinsip pokok tersebut meliputi :

1. Kepemimpinan
   Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan
   Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peran eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

3. Perencanaan
   Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. *Review*
   Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas
5. Komunikasi
   Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)
   Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan ras kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang pada gilirannya dapat memberikan konstribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani. Pentingnya aspek ini dapat dilihat pada



Gambar.2.1 **Segitiga Jasa (*The Service Triangle*)**
Sumber : Fandy Tjioptono (2004:77)

2.2.3 Faktor-faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk (Tjiptono, 2004:85). Faktor-faktor tersebut meliputi :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan
   Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah *inseparbility*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Dengan kata lain dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dalam partisipasi pelanggan. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya:
   a. Tidak terampil dalam melayani
   b. Cara berpakaian tidak sesuai
   c. Tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan
   d. Bau badan mengganggu
   e. Selalu cemberut atau pasang tampang "angker"
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
   Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal-hal yang bisa mempengaruhinya adalah upah rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai, tingkat *trunover* yang tinggi, dan lain-lain.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal
   Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Untuk memberikan jasa yang efekti perlu adanya dukungan meliputi pelatihan ketrampilan, perlengkapan peralatan, dan informasi.
4. Kesenjangan-kesenjangan komunikasi
   Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan. Bila terjadi gap/kesenjangan dalam komunikasi, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif teradap kualitas pelayanan jasa.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama
   Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena mereka memiliki perasaan dan emosi. Dalam hal interaksi dengan pemberi jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan/jasa yang sama.
6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan
   Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru atau memperkaya jasa lama dapat meningkatkan peluang pemasaran dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi bila terlalu banyak menawarkan jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, maka hasil yang diperoleh tidaklah selalu

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas jasa.

7. Visi bisnis jangka pendek
   Visi jangka pendek (seperti orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) dapat merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Menurut Moenir, (2000:88-121) faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan umum adalah :

a. Faktor kesadaran
b. Faktor pendapatan
c. Faktor aturan terdiri **:** Kewenangan, Pengetahuan**,** Pengalaman, Kemampuan bahasa, Pemahaman pelaksana, Disiplin dalam pelaksanaan
d. Faktor organisasi terdiri : System, Prosedur**,** Metode
e. Faktor kemampuan
f. Faktor sarana pelayanan

2.2.4 Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi dan Hamdani (2009:184) menjelaskan bahwa dimensi-dimensi kualitas jasa harus diramu dengan baik. Bila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
2. Kesenjangan spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan penyampaian jasa, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Berbagai pakar dalam menentukan dimensi kualitas sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, hal ini dapat ditunjukkan beberapa dimensi kualitas, menurut Zeithaml dkk dalam bukunya Hardiansyah (2011:41-42) yang telah mengidentifikasi 10 (sepuluh) kriteria untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yaitu :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja *(performance)* dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability).* Hal ini berarti lembaga memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama *(right the first time).* Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai jadwal yang disepakati;
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berati lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi, dan lain-lain;
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan sebagainya);
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama lembaga, reputasi lembaga, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan;
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik *(physical safety)*, keamanan financial *(financial security)*, dan kerahasiaan *(confidentiality);*
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;
10. *Tangible*, yaitu penampilan atau bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik bangunan atau peralatan yang dipergunakan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, dari ke sepuluh dimensi tersebut, dirangkum dalam lima dimensi pokok yaitu *Tangible* (Berwujud),

Reliability (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagi berikut:

1. Berwujud *(tangible)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Untuk demensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :
    a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
    b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
    c. Kemudahan dalam proses pelayanan
    d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
    e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Kehandalan *(reliability)* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
    a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
    b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
    c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
    d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Daya tanggap *(Responsiveness)* yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), terdiri atas indikator :
    a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
    b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
    c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
    d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
    e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
    f. Semua keluahan pelanggan direspon oleh petugas
4. Jaminan *(Assurance)* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
    a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
    b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
    c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
    d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Empati *(Emphaty)* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi *empahty* (Empati), terdiri atas indikator:

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
b. Petugas melayani dengan sikap ramah
c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
d. Petugas melayani dengan tidak diskriminastif (membeda-bedakan)
e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)

Menurut Pasal 1 Ayat 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sejalan dengan hal tersebut, PATEN dilaksanakan sesuai dengan kriteria pelayanan publik sebagaimana yang tertulis pada keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPA) Nomor :63 Tahun 2003. Maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Selain itu penyelenggaran PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota agar efesiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi: a) Jenis pelayanan; b) Persyaratan pelayanan; c) Proses/prosedur pelayanan; d) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan; e) Waktu pelayanan; f) Biaya pelayanan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah :

a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN
c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi
d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil
h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN
i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok tentang berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.4 Kompetensi Pegawai

2.4.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja tersebut, (Wibowo, 2014:271). Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan ketrampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat uang disepakat.

Scale dalam Sutrisno (2011:202) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologis, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai ketrampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik (Sutrisno, 2011:202). Menurut *Spencer dan Spencer* dalam Sutrisno (2011:202) mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Spencer and spencer dalam Sutrisno (2011:203), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berdasarkan definisi tersebut mengandung makna

kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Boutler, Dalziel dan Hill (2003), mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh ketrampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Pasal 3, kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya.

Mulyasa dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Adapun McAshan dalam Sutrisno (2011:203) mengemukakan kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi Bidang dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Finch dan Crunkliton, mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, ketrampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Dari beberapa definisi kompentensi diatas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada dasarnya merupakan karakateristik yang dimiliki individu meliputi

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

pengetahuan, kemampuan, dan sikap, yang telah melekat pada perilakunya dalam berbagai keadaan dan tugas pekerjaannya dalam menunjang keberhasilan. Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2011:205).

Berdasarkan pengertian menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan suatu karakteristik yang harus dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, pemahaman, ketrampilan, sikap, yang diperlukan dalam bekerja untuk mewujudkan kinerja yang baik.

2.4.2 Karakteristik Kompetensi Pegawai

Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:206) terdapat lima aspek, yaitu:

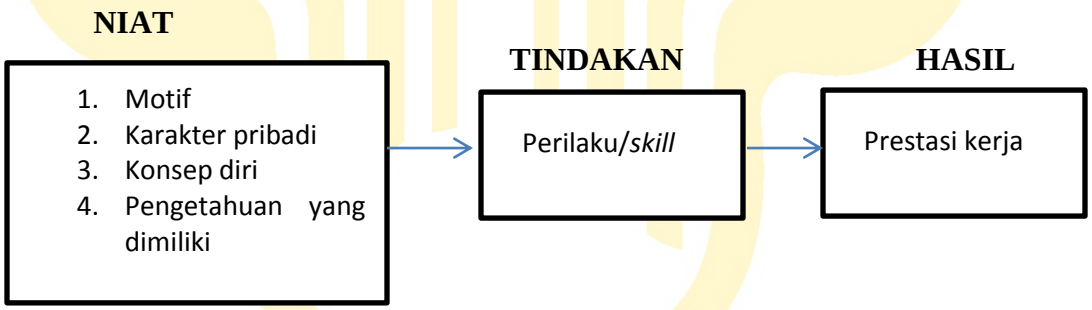
a. *Motives*, adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan *feedback* untuk memperbaiki dirinya.
b. *Traits*, adalah watak orang yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
c. *Self concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalu tes kepada responden untuk mengetahui bagaimna nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinannya sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*.
d. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.

e. *Skill*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang programer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

Komponen kompetensi yang motif, karakter pribadi dan konsep diri dapat meramalkan suatu perilaku tertentu yang pada akhirnya akan muncul sebagai prestasi kerja. Kompetensi juga selalu melibatkan intensi (kesenjangan) yang mendorong sejumlah motif atau karakter pribadi untuk melakukan suatu aksi menuju terbentuknya suatu hasil yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kompetensi Pegawai
Sumber Sutrisno (2011:207)

2.4.3 Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai

Sutrisno (2011:208) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Ruky dalam Sutrisno (2011:208)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

a. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subyektif dalam bidang SDM.
b. Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekruitmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.
c. Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi "ramping" mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga maupun untuk dimobilisasikan secara vertical maupun horisontal.
d. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berupah ini.
f. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai dan hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.4.4 Indikator Kompetensi Pegawai

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Peningkatan kemampuan merupakan strategi yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan sikap tanggap dalam rangka peningkatan

kinerja organisasi. Adapun dimensi-dimensinya dapat berupa upaya pengembangan sumber daya manusia, pengetahuan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Dalam menghadapi pengaruh lingkungan organisasi, menuntut kesiapan sumber daya manusia organisasi untuk memiliki kemampuan dalam menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatan-kegiatan dalam bidang tugas dan pekerjaannya di dalam organisasi (Sutrisno, 2011:204). Gordon dalam Sutrisno (2011:204) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

a. Pengetahuan *(knowledge)*, yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
b. Pemahaman *(understanding)*, yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efesien.
c. Kemampuan/ketrampilan *(skill)*, adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
d. Nilai *(value)*, adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
e. Sikap *(attitude)*, yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
f. Minat *(interest)*, adalah kecendurungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.5 Lingkungan Fisik

2.5.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Lingkungan kerja fisik dalam suatu kantor harus memberikan dorongan (stimulans) kepada para pegawai untuk bekerja sebaik-baiknya. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja fisik yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang karyawana bekerja dalam lingkungan kerja fisik yang tidak memadai dan mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah yang secara langsung berakibat pada penurunan kualitas pelayanan.

Menurut Gie (2009:212) "Lingkungan kerja kantor adalah suatu hal yang meliputi cahaya, warna, suara, udara, dan suara. Lebih lanjut lagi lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Pengunjung suatu kantor pertama-tama berkenalan dengan kantor itu dari luar yang biasanya akan berpengaruh bersa terhadap kesan-kesan selanjutnya. Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang berada disekitar pekerja yang meliputi cahaya, warna, udara, dan suara yang dapat mempengaruhi pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Menurut Gie (2009:210-220) Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran modern. Persyaratan itu meliputi :

1) Kebersihan
   Bangunan, perlengkapan, dan perabotan harus dipelihara bersih.
2) Luas Ruangan Kantor tidak boleh dijejal dengan pegawai
3) Suhu Udara
   Temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja
4) Ventilasi
   Peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja
5) Penerang Cahaya
   Cahaya alam atau lampu cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat sepatutnya.
6) Fasilitas Kesehatan
   Kamar kecil, toilet, dan sebagainya harus disediakan untuk para petugas serta dipelihara kebersihannya.
7) Fasilitas Cuci
   Ruang cuci muka/tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan seperlunya.
8) Air Minum
   Air bersih untuk keperluan minum petugas harus disediakan melalui pipa atau tempat penampungan khusus.
9) Tempat pakaian
   Dalam kantor harus disediakan tempat untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja dan fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah.
10) Tempat Duduk
    Petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu.
11) Lantai, Gang, Tangga
    Lantai harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberipegangan untuk tangan, dan bagian-bidang yang terbuka diberi pagar.
12) Mesin
    Bidangmesin yang berbahaya harus diberi pelindung dan petugas yang memakainya harus cukup terlatih
13) Beban Berat

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat, membawa, atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan.

14) Pertolongan Pertama
Dalam ruangan kerja harus disediakan kotak atau lemari obat untuk pertolongan pertama maupun seseorang petugaas yang terlatih memberikan pertolongan itu.

15) Penjagaan kebakaran
Alat pemadam kebakaran dan sarana untuk melarikan diri dari bahaya kebakaran harus disediakan secara memadai, termasuk lonceng tanda bahawa kebakaran.

16) Pemberitahuan Kecelakaan
Kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atas absen petugas lebih daripada 3 hari harus dilaporkan kepada yang berwajib.

2.5.2 Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran akan diuraikan lebih lanjut (Gie, 2009:212) yaitu :

1. Cahaya

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

Cahaya penerangan yang cukup baik dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan matanya tak lekas menjadi lelah. Banyak ketidakberesan tata usaha disebabkan oleh penerangan yang buruk, misalnya ruangan terlalu gelap atau pegawai harus bekerja di bawah penerangan yang menyilaukan (Gie, 2009:212)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

"Cahaya yang abadi ialah matahari dan cahaya buatan seperti lampu-lampu. Menurut Gie (2009:212) cahaya alam atau matahari tidak dapat menembus sepenuhnya pada jarak lebih daripada 6-7,5meter dari jendela, oleh karena itu sering digunakan cahaya lampu untuk mengatur penerangan dalam suatu kantor."

Menurut Gie (2009:213), cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan menjadi 4 :

a. Cahaya Langsung
   Cahaya ini memancar langsung dari sumbernya kepermukaan meja. Apabila dipakai lampu biasa (pijar), cahaya bersifat sangat tajam. Bayangan yang ditimbulkan sangat tegas. Cahaya ini lekas menimbulkan kelelahan pada mata. Jadi penerangan lampu yang memberikan cahaya langsung sebetulnya tidak baik.
b. Cahaya Setengah Langsung
   Cahaya ini memancar dari sumbernya dengan melalui tudung lampu yang biasanya terbuat dari gelas dengan warna seperti susu. Cahaya ini tersebar ke berbagai jurusan sehingga bayangan yang ditimbulkan tidak begitu tajam. Namun, sebagian besar cahaya tetap langsung jatuh ke permukaan meja dan memantul kembali ke arah mata pekerja. Hal ini juga masih kurang memuaskan walaupun sudah lebih baik daripada cahaya langsung.
c. Cahaya Setengah Tak Langsung
   Penerangan macam ini terjadi dari cahaya yang sebagian besar merupakan pantulan dari langit-langit dan dinding ruangan, sebagian besar lagi terpancar melalui tudung kaca. Cahaya ini sudah lebih baik daripada cahaya setengah langsung, karena sumbernya untuk sebagian besar adalah langit-langit ruangan. Sifat cahayanya dan bayang-bayang yang diciptakannya sudah tidak begitu tajam.
d. Cahaya Tak Langsung
   Penerangan lampu yang terbaik ialah cahaya tak langsung. Cahaya ini dari sumbernya memancar ke langit-langit ruangan, dari situ barulah dipantulkan ke arah permukaan meja. Sifat cahaya ini benar-benar sudah lunak dan tidak mudah menimbulkan kelelahan pada mata. Karena cahaya ini tersebar dengan merata ke semua penjuru, coraknya uniform dan tidak menimbulkan bayangan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2. Warna

Bersama-sama dengan cahaya, warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Warna dapat berpengaruh terhadap jiwa

pegawai. “Apabila dalam penggunaan warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, maka kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara. Selain itu, warna yang tepat juga akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebih-lebihan” (Gie, 2009:216).

Tata warna dalam kantor meliputi warna dinding, lantai, langit-langit, peralatan dan mesin-mesin kantor. Dalam penggunaan warna yang tepat akan mengurangi rasa tertekan dan kelelahan dalam bekerja, sehingga pegawai akan merasa nyaman dan bersemangat dalam bekerja. Warna yang tepat untuk sesuatu kantor tegantung kepada macam dan sifatnya pekerjaan di kantor yang bersangkutan.

Masing-masing warna apabila disoroti oleh cahaya penerang akan memantulkan kembali cahaya itu secara berbeda-beda. Kemampuan sesuatu warna untuk memantulkan kembali cahaya yang mendatangi disebut daya pantul warna. Apabila warna yang disoroti cahaya memiliki presentasi daya pantul yang tinggi maka akan berpengaruh besar terhadap kesilauan (Gie, 2009:216-217).

3. Udara

Di dalam ruangan kerja sangat dibutuhkan adanya pertukaran udara yang cukup. Udara yang panas akan menyebabkan menurunnya semangat karyawan dalam bekerja. Menurut Gie (2009:219) mengenai faktor udara ini, yang penting sekali ialah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu. Tubuh manusia secara terus menerus mengeluarkan panas agar hidup terus. Untuk dapat memancarkan panas itu, perlulah udara di sekelilingnya mempunyai suhu yang lebih rendah daripada suhu badan manusia. Badan manusia yang normal mempunyi suhu 37 derajat Celcius.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Udara tropic yang panas dan lembab mampunyai pengaruh menekan terhadap perkembangan tenaga dan daya cipta seseorang. Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah, dan kurang bersemangat.

Menurut Prof. Soetarman dalam Gie (2009;220) mengemukakan beberapa hal sebagai usaha yang dapat mengatasi udara yang panas-lembab antara lain :

a) Mengatur suhu udara dalam ruangan kerja dengan *air conditionin*. Walaupun alat tersebut masih sangat mahal harganya, tetapi bagi pekerjaan-pekerjaan yang menghendaki ketelitian sebesar-besarnya, alat itu merupakan keharusan apabila dikehendaki mutu pekerjaan yang tinggi.
b) Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruang kerja. Hal ini dapat tercapai dengan membuat lobang-lobang udara yang cukup banyak pada dinding-dinding kamar. Demikian pula bekerja jendela-jendela dibuka sebanyak mungkin.
c) Mengatur pakaian kerja sebaik-baiknya dipakai oleh para pekerja. Untuk bekerja di Indonesia, mengenakan pakaian jas lengkap dengan dasi secara barat adalah kurang tepat.

4. Suara

Untuk mengatasi faktor suara yang sering-sering mengurangi efisiensi kerja para pegawai, hendaknya diperhatikan letak alat-alat gaduh. Cara lain untuk mengurangi kegaduhan ialah misalnya mesin-mesin tik di bawahnya diberi alas karet busa tipis. Untuk pesawat telepon ada baiknya juga dibuatkan bilik kecil yang dapat ditutup rapat. Dengan demikian, pembicaraan-pembicaraan takkan terganggu oleh suara mesin tik atau mengganggu pegawai-pegawai yang sedang bekerja. Ini juga ada manfaatnya kalau seorang pejabat harus membicarakan sesuatau yang tidak boleh didengar oleh pegawai-pegawai sekelilingnya.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.6 Komunikasi Interpersonal

2.6.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi atau dalam bahasa Inggris *Communication* berasal dari kata latin yaitu *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya sama makna. Menurut Sugiyo (2005:1) Komunikasi secara luas mengandung pengertian memberitahukan dan menyebarkan informasi, berita, pesan, pengetahuan, nilai, dan pikiran dengan maksud agar menggugah partisipasi dan selanjutnya orang yang diberitahukan tersebut menjadi milik bersama antara orang yang memberi atau menyampaikan informasi (komunikator) dan orang yang menerima informasi (komunikan). Menurut paradigma *Laswell* dalam bukunya Effendy (2011:10) bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Terdapat tiga macam komunikasi (Djoko Purwanto, 2011:5), yaitu :

1) Komunikasi antar pribadi *(Interpersonal Communication)*
   Komunikasi antar pribadi merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kedua belah pihak dan cenderung lebih fleksibel (luwes) dn informal.
2) Komunikasi lintas budaya *(Intercultural Communication)*
   Merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, yang masing-masing memiliki budaya yang berbeda karena perbedaan geografis tempat tinggal.
3) Komunikasi Bisnis
   Komunikasi Bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik komunikasi verbal maupun non verbal.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.6.2 Bentuk Dasar Komunikasi

Pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal (Djoko Purwanto, 20011:5-9):

a. Komunikasi Verbal *(Verbal Communication)*
   Komunikasi Verbal *(Verbal Communicaton)* merupakan salah satu salah satu bentuk komunikasi yang lazim di gunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis maupun lisan. Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan pernyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.
b. Komunikasi Nonverbal *(Non Verbal communication)*
   Menurut teori Antropologi, manusia menggunakan kata-kata, manusia telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh *(body language)* sebagai alat komunikasi dengan orang lain. Didalam suatu badan yang memiliki tujuan untuk mensejahterakan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, maka komunikasi sangat dibutuhkan untuk meyakinkan konsumen agar konsumen merasa nyaman dan memutuskan untuk membeli kebutuhan atau produk yang mereka butuhkan di tempat tersebut.

2.6.3 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antar pribadi *(Interpersonal Communication)* adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisai, baik organisasi bisnis maupun nonbisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu (Burhanudin, 2015:30). Menurut Sugiyo (2005:3) komunikasi antar pribadi adalah komunikasi dimana orang-orang yang terlibat dalam komunikasi menganggap orang lain sebagai pribadi dan bukan sebagai objek yang disamakan dengan benda, dan komunikasi antar pribadi merupakan suatu pertemuan (*encounter*) diantara pribadi-pribadi. De Vito dalam Sugiyo (2005:3) mengungkapkan bahwa komunikasi antar

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

pribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang yang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat dikemukakan bahwa komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara *face to face* dengan tujuan menyampaikan informasi atau pesan dengan menggunakan media dengan memberikan efek atau umpan balik.

Komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi biasanya lebih bersifat informal atau tidak formal, sehingga bahasa yang digunakan sering kali juga tidak bersifat formal. Komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi lebih fokus pada bagaimana penerima dapat memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator dengan baik. Pesan yang disampaikan sangat bervariasi tergantung dari tujuan masing-masing individu, sehingga sangat kompleks.

2.6.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Burhanudin (2015:31) Komunikasi Interpersonal mempunyai berbagai macam tujuan antara lain sebagai berikut :

a. Untuk Menyampaikan Informasi. Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain.
b. Untuk Berbagi Pengalaman. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat berbagi pengalaman ke pada orang lain.
c. Menumbuhkan Simpati. Simpati merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang dari dalam lubuk hatinya yang paling dalam, untuk ikut merasakan penderitaan, musibah dan kesedihan yang dirasakan oleh orang lain. Untuk menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain ini dapat dilakukan dengan komunikasi interpersonal.
d. Melakukan Kerja sama. Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain, untuk

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

mencapai tujuan tertentu atau melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

e. Menceritakan Kekecewaan atau kekesalan. Komunikasi interpersonal dapat juga digunakan untuk menceritakan kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain.
f. Menumbuhkan Motivasi. Motivasi adalah serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan. Melalui komunikasi interpersonal, sesorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu.

2.6.5 Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif terjadi jika komunikan mampu memahami arti atau makna dari pesan yang disampaikan oleh komunikan. Hambatan-hambatan dalam komunikasi interpersonal menurut Burhanudin (2015:36) meliputi:

1. *Baypassing*.
   Baypassing terjadi seseorang saling menganggapi arti dari pesan orang lain. Hal ini dapat mengakibatkan karena orang menganggap bahwa makan sepenuhnya terkandung dalam kata-kata, padahal makna sebenarnya ada dalam pikiran orang.
2. Bingkai Referensi yang berbeda
   Komunikasi sering kali tidak berhasil karena bingkai referansi (*frame of reference*) komunikator berbeda dengan penerima. Bingkai referensi seseorang dibentuk oleh kombinasi dari kepribadian, pengalaman, pendidikan, budaya harapan dan sebagainya. Hal ini berakibat seseorang akan membawa prasangka dan harapannya sendiri ke dalam semua situasi komunikasi. Perbedaan bingkai referensi ini mengakibatkan, seseorang tidak akan melihat sesuatu sama persis sebagaimana orang lain melihatnya.
3. Kurangnya kemampuan berbahasa
   Keberhasilan komunikasi juga ditentukan oleh kemampuan berbahasa baik secara lisan maupun tertulis yang memadai. Setiap orang membutuhkan perbendaharaan kata, memahami tanda baca dan tata bahasa dasar, serta keterampilan menyampaikan pesan secara lisan atau tertulis.
4. Gangguan
   Hambatan lain dalam berkomunikasi adalah gangguan emosional dan gangguan fisik. Untuk mengurangi pengaruh emosional dalam komunikasi, komunikator maupun penerima perlu memusatkan perhatiannya pada isi pesan dan mencoba tetap objektif. Gangguan fisik yang menghambat komunikasi lisan dapat berupa gangguan pendengaran, sambungan telepon yang buruk dan sebagainya. Sedangakan gangguan komunikasi tertulis

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

berupa penampilan tulisan yang tidak rapi, cetakan yang jelek, kesalahan cetakan atau ejaan dan sebagainya.

2.6.6 Indikator Komunikasi Interpersonal

Komunikasi disebut efektif apabila tercapai saling pemahaman atau penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagai dimaksudkan oleh pengirim (komunikator). Keefektifan dalam komunikasi antar pribadi menurut De Vito dalam Sugiyo (2005:14) ditinjau dari dua model yaitu model humanistik dan model pragmatis. Secara garis besar dapat dikemukakan bahwa komunikasi yang efektif menurut model humanistrik adalah sebagai berikut:

a. Keterbukaan

Kualitas keterbukaan paling sedikit terdiri tiga aspek yaitu: (a) komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Keduanya harus mempunyai kamauan saling membuka diri untuk menyampaikan informasi tentang sesuatu yang normalnya sebagai rahasia. (b) kemauan dari komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Diam tidak mengkritik akan mengarahkan pada percakapan yang membosankan, kita menginginkan orang bereaksi secara apa adanya terhadap apa yang kita katakan. Dengan kata lain keterbukaan disini adalah merespon secara spontan dan tanpa alasan terhadap komunikasi yang sedang berlangsung. (c) untuk dapat terbuka harus mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita ekspresikan adalah milik kita (berasal dari kita) dan kita bertanggungjawab atas itu.

b. Empati

Empati maksudnya adalah merasakan seperti apa yang orang lain rasakan. Ketika kita berempati satu sama lain, maka kita akan dapat mengalami apa yang dialami orang lain dari cara pandang seseorang tanpa menghilangkan identitas kita. Adapun cara meningkatkan kemampuan berempati dengan: (a) menghindari untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku orang lain. Jika kita menilai perilaku orang lain sebagai baik, buruk, benar/salah maka akan melihat perilaku orang lain dari label yang dibuat dan itu akan menghalangi untuk bisa memahami maksud dibalik perbuatan tersebut. (b) belajar semampu kita tentang keinginan orang lain, pengalaman, kemampuan, ketakutan dll. (c) mencoba merasakan perasaan orang lain dari cara pandang orang lain tersebut.

c. Dukungan atau Mendorong

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Komunikasi yang efektif dapat memotivasi orang lain dengan menunjukkan sikap tidak mengevaluasi dan provisional. Dalam komunikasi antar pribadi agar tercipta suasana yang suportif kita perlu memperhatikan tiga tipe sikap yang tidak mengevaluasi yaitu: (a) menggambarkan apa yang terjadi, (b) menggambarkan apa yang dirasakan dan (c) melibatkan orang lain. Di samping itu sikap suportif ditunjukkan dalam sikap *provisional* berarti bersikap terbuka *(open minded)* yaitu adanya kemauan untuk mendengar pendapat orang lain yang tidak sama dengan kita.

d. Sikap Positif

Komunikasi akan efektif jika ada penghargaan yang positif untuk orang lain. Orang yang berperilaku negatif tentang diri mereka, akan membawa perasaan ini pada orang lain dan sebaliknya orang lain akan mengembangkan perasaan negatif yang sama. Begitu juga halnya ketika orang berpikir positif tentang diri mereka akan membawa perasaan ini pada orang lain dan sebaliknya orang lain akan mengembalikan penghargaan yang positif. Perasaan positif untuk situasi komunikasi umum sangat penting untuk menumbuhkan interaksi efektif. Respon yang negatif terhadap situasi membuat seseorang merasa tidak nyaman dan bisa berakhir kapan saja.

e. Kesamaan

Kesamaan yaitu penerimaan dan persetujuan atas seseorang. Agar komunikasi antar pribadi berlangsung dalam suasana kesamaan maka; (a) hindari kata-kata seharusnya, (b) hindari menginterupsi pembicaraan orang lain, (c) pengakuan terhadap kontribusi orang lain sebelum mengekpresikan apa yang ada di dalam diri kita, (d) hindari mengevaluasi pesan orang lain, misalnya: “itu tidak benar, yang benar adalah ....”.

2.7 Kajian Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan di atas, peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Nimas Ayu Ritmara tri, 2015	Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Sema-ngat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kepen-dudukan Dan Pencatatan Sipil Kabu-paten Mage-lang	Penelitian ini menyimpulkan bahwa besar-nya pengaruh secara simul-tan antara kompetensi, lingkungan kerja fisik dan semangat kerja terhadap kua-litas pelayanan yaitu sebesar 44,4%. Se-dangkan pe-ngaruh secara parsial untuk kompetensi yaitu sebesar 7,56%, ling-kungan kerja fisik sebesar 4,33% dan semangat kerja sebesar 9,18%.	1. Variabel Independen Semangat Kerja seba-gai X3 Sedangkan Penelitian ini mengguna-kan komuni-kasi Interper-sonal sebagai X3 2. Jenis Pene-litian terda-hulu meng-gunakan Jenis Pene-litian Sur-vey sedang-kan Peneliti-an ini Meng-gunakan Penelitian Kuantitatif 3. Indikator Kompetensi pegawai yang diguna-kan berbeda yaitu: (Pe-ngetahuan, Kemampuan, Konsep Diri, Ciri Diri, Motives) sedangkan indikator kompetensi	1. Kompetensi pegawai dan Lingkungan Kerja Fisik sebagai va-riabel in-dependen 2. Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Dependen 3. Analisis Data yang digunakan analisis regresi ber-ganda.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
				pegawai dalam penelitian ini (Pengetahuan, Kemampuan, Pemahaman, Sikap, Nilai, Minat) 4. Metode Pengumpulan data Penelitian terdahulu Angket atau kuisioner dan Dokumentasi Sedangkan Penelitian ini yaitu Observasi, Wawancara, Angket, dan Dokumentasi	
2.	Yunni Hanitha (Jurnal Publika, Vol 1, Nomor 01 Tahun 1, Januari 2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas	Adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi diketahui sebesar 0,3069 yang berarti kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat	1. Variabel Independen Penelitian Terdahulu Kompetensi Pegawai, sedangkan Penelitian ini Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi Interpersonal 2. Analisis data regresi linier sederhana	Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Dependen dan Kompe-tensi pegawai sebagai variabel independen

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			Sambas sebesar 30,69%.	sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan regresi linier Berganda.	
3.	Nurul Masriyah Aziiziir (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak	Penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil analisis diperoleh variabel kompetensi pegawai (X) memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 (>1,986) yang berarti bahwa kompetensi pegawai berpengruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.	1. Variabel Independen penelitian Terdahulu Kompetensi Pegawai sedangkan penelitian ini yaitu: Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi Interpersonal 2. Analisis Data Pene-litian Terda-hulu menggunakan Regresi Linier Sederhana sedangkan Penelitian yang akan dilakukan menggunakan Regresi Linier Berganda. 3. Teknik Sam-	Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Dependen dan kompe-tensi pegawai sebagai variabel independen.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
				pling penelitian Terdahulu : *Tehnik Cluster Sampling* Sedangkan Penelitian Ini *Tehnik Sampling Insidental.*	
4.	Faiza Nurmasitha dkk, (Jurnal Administrasi Publik Vol.1 No.6 Hal. 1220-1228, Tahun 2013)	Pengaruh Komptensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kompetensi dan lingku-ngan kerja secara ber-sama-sama ter-hadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan persentase sebesar 63,5%. Sedangkan secara parsial kompetensi berpengaruh secara signifikan sebesar 25,1%. Terdapat pengaruh positif atau signifikan antara lingkung-	1. Variabel In - dependen Penelitian Ini: Kompe-tensi Pega-wai, Ling-kungan kerja Fisik, Komu-nikasi Inter-personal 2. Metode Pengumpulan Data Penelitian Terdahulu Menggunakan Kuisioner, Dokumentasi, sedangkan Penelitian Ini menggunakan Observasi, Wawancara, Kuisioner, Dokumentasi	1. Kompetensi Pegawai dan lingku-ngan kerja sebagai variabel independen 2. Kualitas pelayanan Sebagai Variabel Dependen 3. Analisis Data Regresi Berganda

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
			an kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 12%.		
5.	Chindy Kallista Eridani	Pengaruh Komunikasi Antarpriadi KRU *ACE TOURS* terhadap Kualitas Layanan Pada *Customer ACE TOURS*	Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi antarpribadi terhadap kualitas pelayanan pada Pelang-gan *Ace Tours.* Koefisien determinasi memperlihatkan adanya pengaruh yang cukup kuat yaitu sebesar 51,9%.	1. Variabel Independen penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel yaitu Komu-nikasi antar-pribadi Se-dangkan Pe-nelitian yang akan dilaku-kan meng-gunakan tiga variabel independen yaitu : Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi Interpersonal 2. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana penelitian yang akan dilakukan meng-gunkan regresi linier berganda	Kualitas pelayanan sebagai variabel dependen dan komunikasi antarpriadi sebagai variabel independen.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Dari tabel 2.1 peneliti menegaskan bahwa terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari variabel penelitian, indikator, tehnik pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan analisi data yang digunakan. Pada penelitian terdahulu belum dijumpai adanya pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengkaji antar variabel bebas dimana X1 adalah kompetensi pegawai, X2 adalah lingkungan kerja fisik, dan X3 adalah komunikasi interpersonal terhadap variabel Y adalah kualitas pelyanan di Kantor Kecamatan sehingga jauh berbeda dengan penelitian terdahulu.

2.8 Kerangka Berpikir

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Zeithaml dkk dalam bukunya Hardiansyah (2011:41-42) dimensi kualitas jasa yang dijadikan indikator dalam penelitian ini

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

meliputi berwujud (*Tangible*), keandalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*).

Berhasil tidaknya suatu layanan sangat tergantung pada unsur pelaksana atau petugas yang melaksanakan layanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Oleh karena itu, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Profesionalisme tersebut tidak lepas dari kompetensi yang dimiliki oleh pegawai. *Spencer and spencer* dalam Sutrisno (2011:203), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Menurut *Brady and Cornin* dalam Laksana (2008:95) bahwa "*Service are often inextricably entwined with human representative in many fields a person is perfected in be service",* pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan meliputi kemampuan atau kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen. Semua organisasi tentu menginginkan sumber daya manusia yang dimiliki memiliki kompetensi yang unggul dan handal, sehingga mampu bersaing dan miningkatkan kinerja organisasi. Indikator kompetensi pegawai menurut Gordon dalam Sutrisno (2011:204) meliputi pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

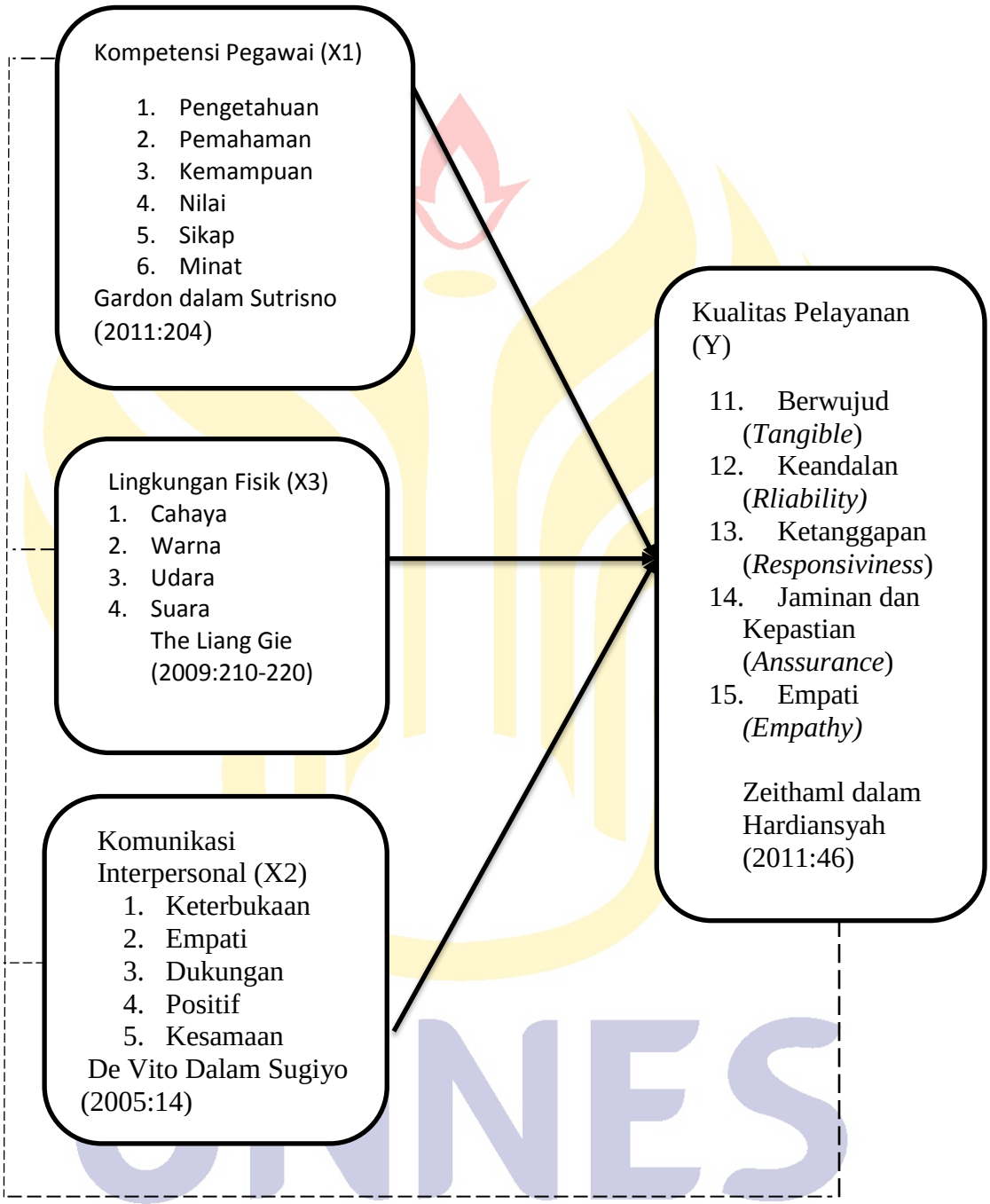
Unsur lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu lingkungan kerja yang berupa fisik. Lingkungan kerja fisik juga mempunyai peran yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Lingkungan kerja fisik adalah sesuatu

yang berada disekitar pegawai yang meliputi cahaya, udara, warna dan suara (Gie, 2009:212). Hasil penelitian *Brady and Cornin* dalam Laksana (2008:95) adalah *Physical environment* quality merupakan lingkungan fisk dari tempat pekerjaan yang harus diperhatikan, karena akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pengguna jasa. Dalam sebuah pelayanan berhubungan erat dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi antar pribadi *(interpersonal communication)* adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisai, baik organisasi bisnis maupun nonbisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu (Burhanudi, 2015:30). Kurangnya efektifnya komunikasi interpersonal diantara aparat pemerintah dengan masyarakat akan menyebabkan hubungan yang tidak harmonis, dan akan menimbulkan presepsi yang tidak baik. Pendapat Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:133) mengemukakan bahwa "...komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan (SERVQUAL)."

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar :

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Gambar 2.3
Kerangka Berfikir

Keterangan : Parsial ⟶
Simultan - - - - - - ⟶

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi, 2010:110). Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir di atas hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut **:**

Ha_1 : Ada pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

Ha_2 : Ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap Kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga

Ha_3 : Ada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

Ha_4 : Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Hal ini dapat diartikan bahwa sebakin baik kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.
2. Ada pengaruh secara signifikan dan positif antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang dicapai dan sebaliknya semakin rendah kompetensi pegawai maka akan semakin rendah kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.
3. Ada pengaruh secara signifikan dan positif antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamtan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi lingkungan kerja fisik yang disediakan maka akan semakin

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

baik kualitas pelayanan yang dicapai dan sebaliknya semakin rendah lingkungan kerja fisik maka akan semakin rendah kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

4. Ada pengaruh secara signifikan dan positif antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamtan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi komunikasi interpersonal maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang dicapai dan sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti menemukan adanya indikasi kelemahan pada beberapa aspek. Adapun saran yang dapat diajukan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penetilian ini, peneliti menemukan indikasi bahwa indikator kompetensi pegawai yaitu ketrampilan yang dimiliki pegawai dari segi kemampuan menyelesikan pekerjaan dengan cepat dan tepat belum terlaksanakan dengan baik. Maka diharapkan pimpinan memberikan pelatihan atau simulasi penanganan pekerjaan dalam membuat dokumen seperti ketrampilan mengetik dengan cepat agar dapat menghasilkan dokumen dengan waktu yang cepat dan tepat. Dan memberikan evaluasi pekerjaan setiap triwulan atau setengah tahun sekali atau bahkan setiap tahun

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

agar pegawai mengetahui dan meningkatkan kekurangan yang harus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan.

2. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menemukan indikasi bahwa indikator suara pada lingkungan kerja fisik di Kantor Kecamatan Karangmocnol Kabupaten Purbalingga masih tergolong bising atau kurang tenang. Hal tersebut dapat berdampak pada kenyamanan pengunujung dan mengganggu proses pelayanan. Maka diharapkan pimpinan memberikan peringatan berupa gambar atau slogan terhadap pegawai pelayanan untuk tidak mendengarkan musik pada saat jam kerja yang bertujuan untuk memberikan kenyaman bagi pemohon pelayanan.
3. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menemukan indikasi dari indikator komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan pegawai dalam merespon keluhan pengunjung masih rendah. Hal tersebut dapat berdampak pada penilaian masyarakat yang buruk kepada pegawai yang akan berpengaruh terhadap citra atau *image* Kantor kecamatan Karangmoncol. Maka diharapkan pimpinan memberikan simulasi cara berkomunikasi dengan baik dalam kegiatan pelayanan. Sehingga pegawai Kecamatan Karangmoncol mempunyai sikap terbuka kepada pengunjung dalam hal merespon keluhan pengunjung dengan baik dan memberikan informasi mengenai kependudukan secara detail.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Mohammad. 1993. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa.

Aziiziir, Nurul Masriyah. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak*. Dalam *Publika*, Volume I, Nomor 01 Tahun 1, Pontianak: FISIP UNTAN.

Burhanudin, SE.,M.Si. 2015. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Eridani, Chindy Kalista. *Pengaruh Komunikasi AntarPribadi KRU ACE TOURS Terhadap Kualitas Pelayanan CustomerACE TOURS. Jurnal*. Sekolah Komunikasi Multimedia Institut Manajemen Telkom.

Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 16.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Hadi, Syamsi. 2014. *Menjadi PATEN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Semarang: PT Arya Aksara.

Hanitha, Yunni. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas*. Dalam *Jurnal Publika*, Vol. 1 No. 01 Tahun 1. Pontianak : Universitas Tanjungpura.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Kuswantoro, Agung. 2014. *Pendidikan Administrsi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta: Salmeba.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, Rahmat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nurmasitha, Faiza, Dkk. (2013). *Pengaruh KompetensiPegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo).Jurnal Administrasi Publik (JPA),* Volume 1. No. 6. Hal. 1220-1228. Malang: Universitas Brawijaya

Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perpektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.

Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis.* Jakarta : Erlangga.

Ritmaratrri, Nimas Ayu. (2015). *Pengaruh Kompetensi Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang*. *Skripsi.* Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.

Somantri, Ating & Sambas Ali Muhidin. 2011. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sudjana. 2005. *Metoda Statistika.* Bandung: Tarsito.

Sugiyo. 2005. *Komunikasi Antarpribadi.* Semarang: Universitas Negeri Semarang Pers

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

----------. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

----------. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: C.V.Andi Offset.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG