



**PENGARUH KOMUNIKASI, DISIPLIN KERJA
PEGAWAI, DAN PERALATAN KANTOR TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, DAN OLAHRAGA
KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

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

Oleh

**Anisah Eva Fauziah
NIM 7101413360**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**
2017
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Selasa
Tanggal : 8 Agustus 2017

Mengetahui,



Kampus Pendidikan Ekonomi

Ade Kusriana,

NIP. 196801021992031002

Pembimbing

Dra. Nanik Suryani, M.Pd
NIP. 195604211985032001

PENGESAHAN KELULUSAN

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

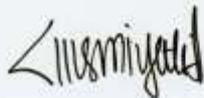
Hari : Kamis
Tanggal : 24 Agustus 2017

Penguji I



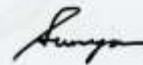
Ade Rustiana.
NIP. 196801021992031002

Penguji II



Ismiyati, SPd.,M.Pd.
NIP. 198009022005012002

Penguji III



Dra. Nanik Suryani, M.Pd
NIP. 195604211985032001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Wahyono, M.M.
NIP195601031983121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisah Eva Fauziah
NIM : 7101413360
Tempat Tanggal Lahir : Indramayu, 1 Oktober 1995
Alamat : Jl.By Pass Tulungagung, RT/RW 15/04 Desa
Tulungagung, Kec. Kertasemaya, Kab. Indramayu,
Jawa Barat

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

Semarang, Agustus 2017



Anisah Eva Fauziah
NIM. 7101413360

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Ilmu yang mulia mengantarkan kita
kepada kemuliaan.

Kemuliaan ilmu mengantarkan kita
kepada derajat takwa.

Ketika kita punya ilmu diamalkan itu
lebih utama”

(Abah Kyai Masrokhan)



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya tulis ini
untuk:

1. Kedua orang tuaku dan adikku
2. Almamater Universitas Negeri
Semarang

SARI

Fauziah, Anisah Eva. 2017. “Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Pegawai, dan Peralatan Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dra. Nanik Suryani, M.Pd.

Kata Kunci : Komunikasi, Disiplin, Peralatan Kantor, Kualitas Pelayanan.

Pelayanan merupakan kegiatan paling penting dalam organisasi atau instansi yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan yang diinginkan pelanggan atau pengguna layanan agar terciptanya rasa kepuasan dan tumbuhnya kepercayaan pengguna layanan terhadap organisasi yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan saat ini belum memenuhi harapan pengguna layanan, masih terdapat keluhan-keluhan dari pengguna layanan seperti, prosedur pelayanan yang lama, tempat duduk yang kurang memadai, dan masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam melayani pengunjung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi, disiplin kerja pegawai, dan peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang yaitu sebanyak 115 pengunjung. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan *SPSS For Windows Release 19*.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 8,107 + 0,532X_1 + 0,195X_2 + 0,324X_3 + e$. Secara parsial (uji t) Komunikasi diperoleh $t_{hitung} = 4,412$ dengan signifikansi 0,000 sehingga H_2 diterima. Disiplin kerja pegawai diperoleh $t_{hitung} = 1,998$ dengan signifikansi 0,048 sehingga H_3 diterima. Peralatan kantor $t_{hitung} = 2,948$ dengan signifikansi 0,004 sehingga H_4 diterima. Koefisien Determinasi (R^2) komunikasi, disiplin kerja pegawai, dan peralatan kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 32,7%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh secara positif dan signifikan antara komunikasi, disiplin kerja pegawai, dan peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang. Saran dari penelitian ini adalah; 1) memberikan perhatian khusus pada penggunaan layanan yang melalui telepon, 2) pegawai harus lebih teliti dalam mengerjakan tugas, 3) memerhatikan kebersihan dan kerapian kantor.

ABSTRACT

Fauziah, Anisah Eva. 2017. "The Influence of Communication, Employee Discipline, and Office Equipment on Service Quality at the Education, Culture, Youth and Sports Office of Semarang Regency". Final Project. Economic Education Department. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisors Dra. Nanik Suryani, M.Pd.

Keywords: Communication, Discipline, Office Equipment, Service Quality.

Service is the most important activity in organizations or agencies engaged in services. Services provider should be in accordance with the desired customer or service users to create a sense of satisfaction and the growth of trust service users to organizations that provide these services. Services provider is not good as the expectations of service users, there were still complaints from service users such as, old service procedures, insufficient seating, and there were still less friendly employees in serving visitors. The purpose of this study is to determine whether there was influence of communication, employee discipline, and office equipment on Service Quality at the Education, Culture, Youth and Sports Office of Semarang Regency.

This research used quantitative method. The sample in this study is the community of service users in the Department of Education, Culture, Youth and Sports Semarang regency as many as 115 visitors. Data collection methods were questionnaire method. Data analysis techniques used descriptive analysis, classical assumption test and hypothesis test with the help of SPSS For Windows Release 19.

The results obtained by multiple linear regression equation with the equation $Y = 8.107 + 0.532X_1 + 0.195X_2 + 0.324X_3 + e$. Partially (t test) Communication obtained $t_{hitung} = 4,412$ with significance 0,000 so H2 accepted. Employee work discipline obtained $t_{count} = 1.998$ with significance of 0.048 so that H3 accepted. Office equipment $t_{hitung} = 2,948$ with significance 0,004 so H4 accepted. Coefficient of Determination (R²) communication, work discipline employees, and office equipment affect the quality of service amounted to 32.7%.

The conclusion is the study gave positive and significant influence between communication, work discipline of employees, and office equipment on service quality in Education Office, Culture, Youth, and Sport of Semarang Regency. Suggestions from this research were; 1) pay special attention to the use of telephone services, 2) the employees must be more careful while doing a job, 3) pay attention to the cleanliness and tidiness of the office.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Pegawai, dan Peralatan Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang” ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) di Universitas Negeri Semarang yang terlaksana dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M. M., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan dan pelaksanaan penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
4. Dra. Nanik Suryani, M.Pd sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang tidak ternilai harganya selama penyusun menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
6. Dra. Dewi Pramuningsih, M.Pd, selaku Kepala Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
7. Bapak Budi Riyanto, S.Pd, selaku Kepala Bagian Administrasi yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian.
8. Seluruh Pengunjung/tamu Kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan data penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2013 yang telah memberikan dukungan, semangat dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT melimpahkan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Semarang, Agustus 2017

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
SARI	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Perumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1 Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>)	13

	Halaman
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Kepuasan Konsumen	14
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.4 Bentuk Layanan	16
2.3 Komunikasi Organisasi	18
2.3.1 Pengertian Komunikasi	18
2.3.2 Konsep Dasar Komunikasi.....	19
2.3.3 Bentuk Dasar Komunikasi	21
2.3.4 Fungsi Komunikasi	24
2.4 Disiplin Kerja	25
2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja	25
2.4.2 Indikator Kedisiplinan	26
2.4.3 Pendekatan Disiplin Kerja	29
2.4.4 Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja	30
2.5 Peralatan Kantor	31
2.5.1 Pengertian Peralatan Kantor	31
2.5.2 Sarana Kerja	32
2.5.3 Perlengkapan Kantor	33
2.5.4 Macam – Macam Peralatan Kantor	35
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	37
2.7 Kerangka Berpikir	40

2.8 Hipoteis Penelitian 44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian 45

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 45

3.2.1 Populasi 45

3.2.2 Sampel 46

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel 50

3.3 Variabel Penelitian 50

3.3.1 Variabel Independen (Variabel Bebas) 50

3.3.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat) 56

3.4 Instrumen Penelitian 57

3.4.1 Uji Validitas 57

3.4.2 Uji Reliabilitas 60

3.5 Metode Pengumpulan Data 61

3.5.1 Kuesioner 62

3.6 Metode Analisis Data 62

3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda 62

3.6.2 Uji Hipotesis Penelitian 63

3.6.2.1 Uji Simultan (Uji F) 63

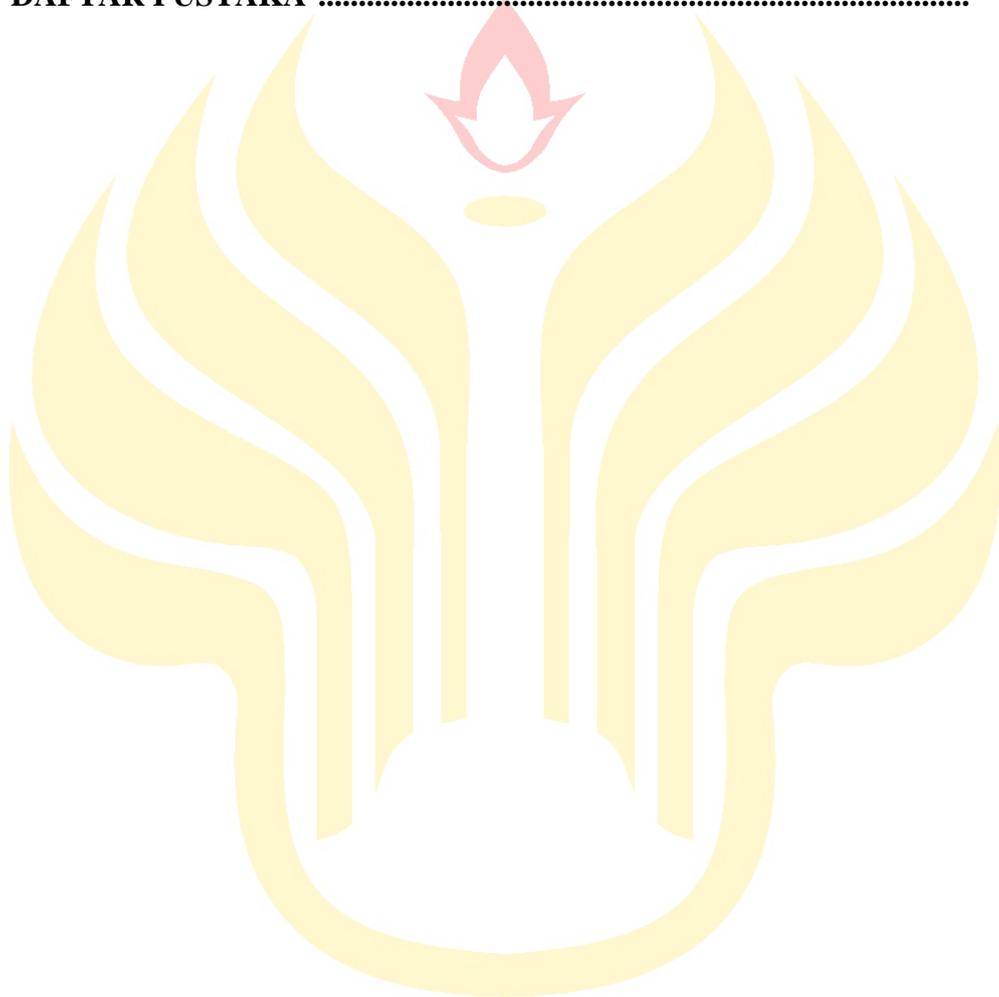
3.6.2.2 Uji Statistik Parameter Individual (Uji t) 63

3.6.2.3 Koefisien Determinasi 64

3.6.2.4 Koefisien Ganda 64

	Halaman
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	65
3.6.3.1 Uji Normalitas	65
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	66
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	66
3.6.4 Teknik Analisis Deskriptif Persentase	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	70
4.1.1 Deskriptif Persentase	70
4.1.2 Uji Asumsi Klasik	88
4.1.2.1 Uji Normalitas	88
4.1.2.2 Uji Multikolinearitas	90
4.1.2.3 Uji Heteroskedastisitas	91
4.1.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	95
4.1.4 Uji Hipotesis Penelitian	96
4.1.4.1 Uji Simultan (Uji F)	96
4.1.4.2 Uji Parsial (Uji T)	97
4.1.5 Koefisien Determinasi	98
4.1.5.1 Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	99
4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	100
4.2 Pembahasan	101
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	107

	Halaman
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Hasil Observasi Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan	37
Tabel 3.1 Sebaran Sampel	49
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	58
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Komunikasi (X_1).....	59
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X_3)	59
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Peralatan Kantor (X_3)	60
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Uji Coba Instrumen.....	61
Tabel 3.7 Kriteria Analisis Deskriptif.....	69
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	70
Tabel 4.2 Deskriptif Persentase Indikator Berwujud	71
Tabel 4.3 Deskriptif Persentase Indikator Reliabilitas	72
Tabel 4.4 Deskriptif Persentase Indikator Ketanggapan	72
Tabel 4.5 Deskriptif Persentase Indikator Jaminan dan Kepastian	73
Tabel 4.6 Deskriptif Persentase Indikator Empati	74
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Deskriptif Variabel Komunikasi (X_1)	74
Tabel 4.8 Deskriptif Persentase Indikator Pengirim Pesan	75
Tabel 4.9 Deskriptif Persentase Indikator Pesan	76
Tabel 4.10 Deskriptif Persentase Indikator Saluran	76
Tabel 4.11 Deskriptif Persentase Indikator Penerima Pesan	77
Tabel 4.12 Deskriptif Persentase Indikator Balikan	78

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Deskriptif Variabel Disiplin Kerja (X2)	78
Tabel 4.14 Deskriptif Persentase Indikator Tujuan dan Kemampuan	79
Tabel 4.15 Deskriptif Persentase Indikator Keteladanan Pimpinan	80
Tabel 4.16 Deskriptif Persentase Indikator Balas Jasa	80
Tabel 4.17 Deskriptif Persentase Indikator Keadilan	81
Tabel 4.18 Deskriptif Persentase Indikator Waskat	82
Tabel 4.19 Deskriptif Persentase Indikator Sanksi Hukuman	82
Tabel 4.20 Deskriptif Persentase Indikator Ketegasan	83
Tabel 4.21 Deskriptif Persentase Indikator Hubungan Kemanusiaan	83
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Deskriptif Variabel Peralatan Kantor (X3) ..	84
Tabel 4.23 Deskriptif Persentase Indikator Mesin Kantor	85
Tabel 4.24 Deskriptif Persentase Indikator Perabot Kantor	85
Tabel 4.25 Deskriptif Persentase Indikator Barang Habis Pakai	86
Tabel 4.26 Deskriptif Persentase Indikator Interior	87
Tabel 4.27 Deskriptif Persentase Indikator Pesawat Kantor	87
Tabel 4.28 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	90
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas	91
Tabel 4.30 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Tabel 4.31 Hasil Analisis Linier Berganda	94
Tabel 4.32 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	96
Tabel 4.33 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	97
Tabel 4.34 Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	99

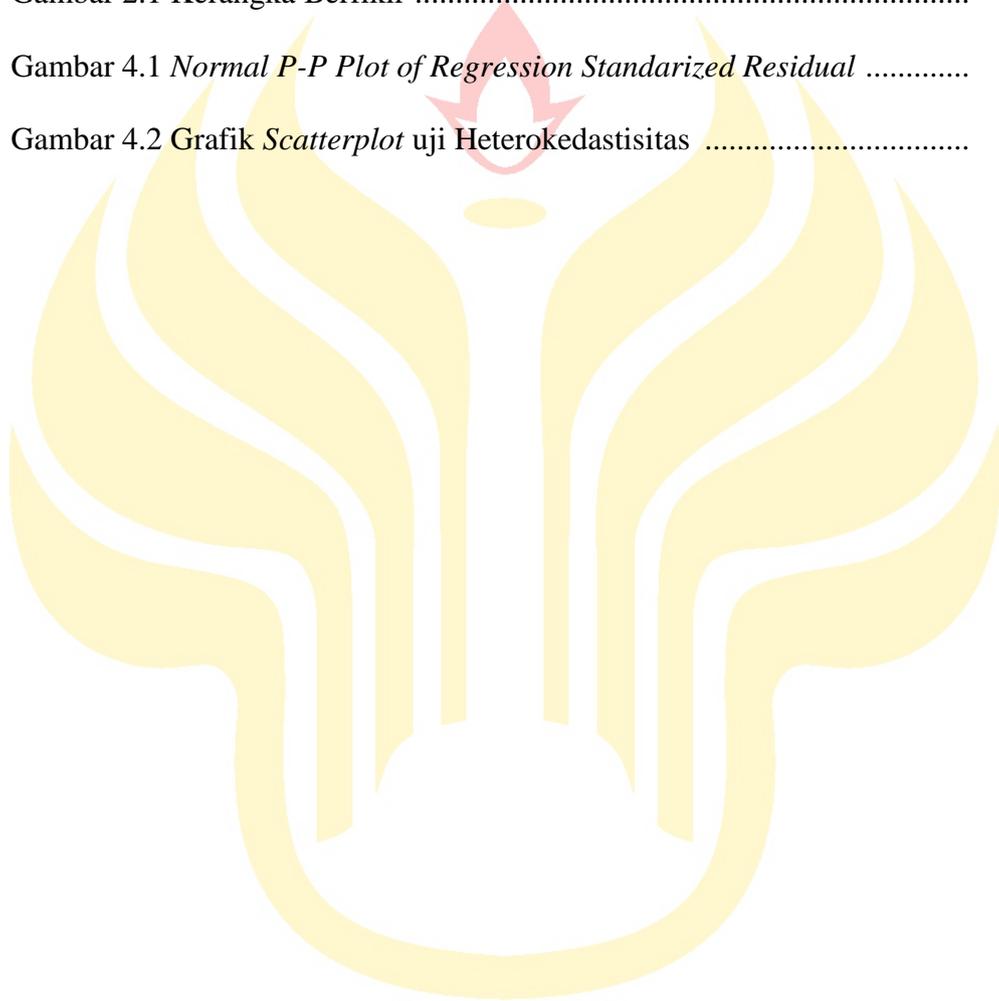
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) 100



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	43
Gambar 4.1 <i>Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual</i>	89
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> uji Heterokedastisitas	92



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Observasi	114
Lampiran 2 Transkrip Dan Hasil Wawancara.....	115
Lampiran 3 Lembar Pengamatan	119
Lampiran 4 Dokumen Observasi	120
Lampiran 5 Angket Observasi Awal	121
Lampiran 6 Data Responden Angket Observasi	122
Lampiran 7 Kisi – Kisi Uji Coba Instrumen	124
Lampiran 8 Kuesioner Uji Coba Instrumen	125
Lampiran 9 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen	131
Lampiran 10 Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas	135
Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian	135
Lampiran 12 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	148
Lampiran 13 Data Responden	155
Lampiran 14 Tabulasi Data Penelitian	160
Lampiran 15 Tabulasi Data Penelitian untuk Deskriptif Persentase	173
Lampiran 16 Tabulasi Data Penelitian Input SPSS	194
Lampiran 17 Hasil Analisis Deskriptif Persentase	197
Lampiran 18 Output Penelitian Uji Asumsi Klasik	200
Lampiran 19 Output Regresi Berganda	202
Lampiran 20 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian	205

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan kegiatan paling penting dalam organisasi atau instansi yang bergerak di bidang jasa. Suatu organisasi atau instansi harus memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen (*client*) agar terciptanya kepercayaan konsumen terhadap instansi atau organisasi tersebut. Dalam organisasi untuk menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap konsumen atau pelanggan harus memiliki potensi pegawai yang baik dalam kegiatan pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Fandy Tjiptono (1999) dalam Umam (2014: 271) “pelayanan adalah bentuk penyajian, tindakan, dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pelanggan/pengguna jasa dalam mewujudkan nilai potensial yang terkandung dalam produk/jasa inti yang dibeli pelanggan/pengguna”. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan yang diinginkan pelanggan atau pengguna jasa agar terciptanya rasa kepuasan dan tumbuhnya kepercayaan pengguna jasa terhadap organisasi yang memberikan pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan oleh organisasi atau perusahaan yang berorientasi pada profit tetapi juga pada organisasi yang menangani semua jenis pelayanan dengan skala besar seperti pelayanan publik. Menurut Umam (2014: 272) “pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi

pemerintah, yaitu memberikan pelayanan.” Konsep pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.” Dalam perundangan – undangan ini juga diuraikan mengenai indeks kepuasan masyarakat adalah kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi layanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sinambela (2014:63) mengatakan bahwa “dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan oleh seluruh warga masyarakat”. Rahmayanty (2013:83) mengatakan “administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan istilah pelayanan publik yang meliputi pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum.” Lembaga atau dinas pemerintahan pelayanan tersebut juga dibedakan berdasarkan jenis pelayanannya, salah satunya terdapat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang melayani masalah pendidikan dan budaya di Indonesia.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kementerian Pendidikan Nasional merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas melaksanakan urusan bidang pendidikan secara nasional, kemudian diimbangi lembaga daerah dibawahnya yaitu pada provinsi dan kota atau kabupaten. Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga yang terletak di kabupaten Semarang merupakan salah satu unsur pelaksanaan pemerintahan daerah untuk menangani permasalahan pendidikan yang terjadi di daerah. Segala bentuk pelayanan yang berhubungan dengan pendidikan dan kebudayaan baik itu pelayanan umum maupun pelayanan tiap bidang, dan jumlah pegawai yang ada yaitu 117 orang yang berada di bidangnya masing - masing (Bidang Pembinaan Diknas, Bidang Pembinaan PTK, Bidang Pemuda dan Olahraga, Bidang PAUD dan Dikmas, Bidang Pengawas SMP, Bidang Sekretariat Dinas, dan Bidang Kebudayaan) maka ditangani oleh DISDIKBUDPORA Kabupaten Semarang. Bentuk layanan yang ada di DISDIKBUDPORA ini berdasarkan tujuh bidang yang ada.

Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti pada tanggal 21 Februari sampai 15 Maret 2017 yang dilakukan dalam seminggunya 1 sampai 2 kali, melakukan pengamatan pada kondisi kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang. Kegiatan pengamatan yang dilakukan yaitu berdasarkan bentuk fisik kantor (lembar pengamatan pada lampiran), kegiatan kerja pegawai, serta pengunjung dinas. Peneliti menemukan permasalahan yang sangat terlihat pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengunjung yaitu ada pengunjung yang merasa kecewa karena pelayanan yang telat sehingga

membuat pengunjung harus sering bolak – balik ke kantor untuk memastikan. Selain mengamati, pada tanggal 14-15 Maret 2017 peneliti juga mewawancarai 3 orang pengunjung yang berkepentingan di kantor dinas tersebut, diantara mereka masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas tersebut. Seperti ketepatan waktu pelayanan yang sering tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya, ada beberapa pegawai yang kurang ramah, penyediaan kursi pelayanan yang belum mencukupi, ruangan tiap bidang yang masih sempit, dan kurang jelasnya informasi yang diberikan pegawai kepada pengunjung. Berikut ini adalah data observasi yaitu mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan pada tanggal 14-15 Maret 2017 di DISDIKBUDPORA yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Hasil Observasi Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Berwujud					
1	Di dalam Kantor memiliki ruang tunggu pelayanan yang luas dan nyaman	(5.88%)	(23.53%)	(64.71%)	(5.88%)
2	Kantor memiliki tempat parkir yang memadai	0%	(88.24%)	(11.76%)	0%
Reliabilitas					
3	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu	0%	(17.65%)	(52.94%)	(29.41%)
4	Pegawai memiliki sikap yang baik kepada pengunjung	0%	(76.47%)	(23.53%)	0%

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Ketanggapan					
5	Memberikan informasi secara jelas sehingga tidak menyebabkan pengunjung merasa kebingungan	0%	(17.65%)	(64.70%)	(17.65%)
6	Tanggap terhadap situasi sehingga tidak membiarkan pengunjung menunggu terlalu lama	0%	(29.41%)	(47.06%)	(23.53%)
Jaminan dan kepastian					
7	Menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0%	(17.65%)	(82.35%)	0%
8	Mempunyai pengetahuan yang luas mengenai bidang kerjanya	(17.65%)	(76.47%)	(5.88%)	0%
Empati					
9	Memberikan pelayanan kepada pengunjung secara menyenangkan	0%	(52.94%)	(47.06%)	0%
10	Memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung	(5.88%)	(41.18%)	(47.06%)	(5.88%)

Sumber : Hasil Observasi di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang

Berdasarkan hasil observasi kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang sebanyak 52,94% menyatakan bahwa pegawai dinas dalam melakukan pelayanan tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Kemudian 47,06% menyatakan bahwa kurang puasnya pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Selain itu, ruang tunggu pelayanan yang kurang memadai karena kurang tersedianya kursi yang mencukupi dan sempitnya ruangan kantor sehingga sering terjadi desak – desakkan antar pegawai dan pengunjung. Dari hasil observasi dapat dikatakan bahwa Dinas Pendidikan, Kebudayaan,

Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang menggunakan layanan jasa tersebut. Selain itu, sikap dan tutur kata pegawai juga sangat mempengaruhi dalam kualitas pelayanan.

Mengutip dari jurnal Ardana (2016:5) hasil penelitiannya mengatakan bahwa “komunikasi merupakan unsur penting dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang berjalan baik dapat menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat.” Dengan adanya komunikasi yang baik antar pegawai maupun dengan pengunjung akan terciptanya hubungan yang harmonis dalam suatu organisasi. Umam (2014: 130) mengatakan bahwa “komunikasi kantor adalah proses penyampaian berita dari suatu pihak ke pihak lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit ke unit lain) yang belangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor.” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardana (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh komunikasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang” yang menunjukkan nilai signifikansi variabel komunikasi sebesar 0,236 terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang komunikasi yang terjadi antara pegawai dan pengguna layanan, seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh salah seorang pengunjung yaitu Ibu Riski Fina. Ibu Riski Fina yang sedang melakukan pelayanan pengurusan legalisir ijazah, menyatakan ada beberapa pegawai yang kurang ramah. Selain itu, juga ada

beberapa pengguna layanan yang kurang puas dengan informasi yang diberikan pegawai karena sulit dipahami seperti yang tertera pada data persentase hasil observasi diatas.

Pada pengamatan yang dilakukan peneliti terkait kedisiplinan pegawai Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang ada beberapa pegawai yang kurang disiplin seperti disiplin waktu. “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku” (Fathoni, 2006: 172). Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Kedisiplinan pegawai juga dilaksanakan pada saat pelayanan, karena pelayanan termasuk ke dalam kegiatan kerja. Disiplin dalam melayani pengunjung atau pengguna jasa sangat penting untuk dilakukan seperti disiplin waktu dalam pelayanan, disiplin perilaku sesuai tata tertib. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang hampir semua pegawai menaati peraturan dikantor yaitu memakai seragam dinas dan batik setiap harinya. Tetapi, untuk kedisiplinan waktu ada beberapa pegawai yang datang terlambat melebihi jam 07.00 WIB. Menurut salah satu kepala bagian Tata Usaha dan Kepegawaian, Bapak Budi Riyanto dalam wawancara yang dilakukan 21 Februari 2017 mengatakan bahwa ada beberapa pegawai yang kurang disiplin

tapi persentasenya hanya sedikit, seperti terlambat ikut upacara hari senin dan terlambat berangkat kerja.

Dalam observasi yang telah dilakukan peneliti, melihat lingkungan fisik dan fasilitas kerja di kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang peneliti menemukan permasalahan yaitu pada fasilitas peralatan kantor. Peralatan kantor yang tersedia hampir semuanya ada, tetapi dengan kuantitas yang masih sedikit. Banyaknya pegawai dan minimnya kuantitas peralatan kantor membuat para pegawai mengantri dalam menggunakannya, seperti pada mesin fotokopi. Mesin fotokopi yang tersedia yaitu ada dua yang terletak di koperasi. Selain mesin fotokopi, peralatan yang sudah tersedia yaitu komputer, mesin tik manual, printer, alat tulis kantor, dan lemari penyimpanan. Umam (2014: 169) mengatakan bahwa “peralatan kantor adalah salah satu kebutuhan yang sangat diperlukan oleh suatu perusahaan/organisasi atau perkantoran.” Pemilihan peralatan kantor harus disesuaikan dengan kebutuhan para pekerja atau karyawan yang akan menggunakan peralatan kantor tersebut. Dengan pemilihan peralatan kantor yang tepat, peralatan kantor tersebut dapat membantu memperlancar pekerjaan yang ada di kantor atau perusahaan tersebut. Pada penelitian yang dilakukan Kurniawati (2015) menyebutkan bahwa “Ada pengaruh secara simultan sebesar 57,1%, sedangkan pengaruh secara parsial fasilitas kerja sebesar 6,125%, lingkungan kerja fisik sebesar 10,56%, dan kompetensi pegawai sebesar 31,02%.”

Robbins dan Timothy A. Judge (2015:14) mengatakan “pekerja pelayanan termasuk perwakilan pembantu teknis,..... karakteristik bersama dari pekerjaan mereka adalah interaksi substansial dengan pelanggan organisasi. Perilaku organisasi dapat membantu untuk meningkatkan

kesuksesan interaksi dengan menunjukkan bagaimana sikap dan perilaku pekerja memengaruhi kepuasan pelanggan.”

Dari fenomena gap diatas memberikan daya tarik terhadap penulis untuk meneliti di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan komunikasi organisasi, disiplin kerja pegawai dan peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Pegawai, dan Peralatan Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Adanya ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pegawai
2. Pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap pengunjung tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan
3. Fasilitas peralatan kantor yang kurang lengkap
4. Ruang pelayanan yang terlalu sempit

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari objek penelitian. Oleh karena itu, peneliti lebih memfokuskan

kepada kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai DISDIKBUDPORA Kabupaten Semarang terhadap pengguna jasa layanan atau pengunjung.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah secara bersama – sama pengaruh komunikasi, disiplin kerja pegawai, dan peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang?
2. Adakah pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang?
3. Adakah pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang?
4. Adakah pengaruh peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar secara bersama – sama pengaruh komunikasi organisasi, disiplin kerja pegawai, dan peralatan kantor terhadap

kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Semarang

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan sumbangsi pengetahuan maupun dampak positif.

- a. Dilihat dari segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, yaitu:

- 1) Memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum tentang cara memberikan pelayanan yang baik.
- 2) Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan pengukuran kualitas pelayanan dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

b. Dilihat dari segi praktis

Hasil-hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dari segi praktis, yaitu:

1) Bagi Peneliti

Penelitian dilaksanakan bagi salah syarat menyusun tugas akhir dimasa perkuliahan guna memperoleh gelar sarjana. Selain itu, diharapkan dapat menambah kasanah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti/periset.

2) Bagi Instansi Terkait (Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga)

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dan sebagai masukan untuk perkebangandan kemajuan pelaksanaan kualitas pelayanan publik.

3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan koleksi perpustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama atau sejenis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

Robbins dan Timothy A. Judge (2015:14) mengatakan “pekerja pelayanan termasuk perwakilan pembantu teknis,..... karakteristik bersama dari pekerjaan mereka adalah interaksi substansial dengan pelanggan organisasi. Perilaku organisasi dapat membantu untuk meningkatkan kesuksesan interaksi dengan menunjukkan bagaimana sikap dan perilaku pekerja memengaruhi kepuasan pelanggan.”

Kualitas pelayanan merupakan unsur yang paling penting dalam kegiatan pelayanan bertujuan untuk memuaskan pelanggan/pengguna jasa layanan. “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan” (Kotler, 2009:177). Jika kinerja petugas layanan dibawah harapan maka pelanggan akan tidak puas, jika kinerja petugas layanan memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, dan jika kinerja petugas layanan melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono (1999) dalam Umam (2014: 271) mengatakan bahwa “pelayanan adalah bentuk penyajian, tindakan, dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pelanggan/pengguna jasa dalam mewujudkan nilai potensial yang terkandung dalam produk/jasa inti yang dibeli pelanggan/pengguna.” Menurut Algifari (2015:2) “pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak

lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.”

Pendapat – pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yaitu tindakan yang dilakukan petugas layanan kepada pengguna jasa/pelanggan untuk meningkatkan nilai potensial yang terkandung dalam produk/jasa.

2.2.2 Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller dalam Algifari (2015:5), kepuasan konsumen dapat diketahui melalui cara – cara sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran. Perusahaan dan penyelenggara pelayanan menyediakan formulir untuk diisi oleh konsumen dan pengguna pelayanan untuk menyatakan hal – hal yang dirasakan oleh konsumen memuaskan dan hal – hal yang tidak memuaskan (keluhan). Selain itu dapat juga dilakukan dengan menyediakan kotak saran atau telepon pengaduan bagi knsumen yang merasa dirugikan oleh pelayanan. informasi yang diperoleh dari kegiatan ini akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk dapat segera menyelesaikan masalah.
2. Survey kepuasan konsumen. Keluhan dan saran yang disampaikan konsumen tidak bisa digunakan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna pelayanan. untuk tujuan mengukur kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna layanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna layanan perlu dilakukan melalui *survey* kepuasan konsumen atau pengguna layanan. Konsumen yang terpilih sebagai responden (sampel) diminta menjawab pertanyaan – pertanyaan tentang berbagai dimensi pelayanan.
3. Konsumen bayangan (*Ghost Shopping*). Konsumen bayangan maksudnya adalah orang – orang yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian mereka diminta seolah – olah menjadi konsumen atau pengguna pelayanan. kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan, maka dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dengan memuaskan dan mana yang tidak.
4. Analisis konsumen yang beralih. Cara ini dilakukan dengan menghubungi konsumen tyang beralih kepada perusahaan pesaing.

Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:35-36) “kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan, kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi (2013: 212) menjelaskan “konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri – ciri dan spesifikasi.”

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011: 40-41) mengatakan bahwa: “SERVQUAL *is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service need of target customers.* SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.”

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013: 216) terdapat lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain – lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi). Serta penampilan pegawainya.
2. Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wright dalam Hardiyansyah (2011:44-45) mengatakan bahwa ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia jasa layanan, 1) memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah, 2) memahami kemampuan petugas layanan, 2) memahami perkembangan lembaga pelayanan, dan 4) memahami fungsi lembaga pelayanan.

2.2.4 Bentuk Layanan

Kotler (2009: 198) mengatakan “karyawan harus meningkatkan ikatan social mereka dengan para pelanggan dengan cara membangun relasi pada masing – masing pelanggan secara pribadi.” Suatu lembaga pelayanan yang memerhatikan pengguna jasanya akan mengubah pengguna jasa tersebut menjadi klien. Berkaitan dengan hal tersebut, Donnelly et.al. dalam Kotler (2009: 199) mengatakan bahwa lembaga bisa tidak mengenali pengguna jasa, dikarenakan banyaknya pengguna layanan, sedangkan klien harus dikenali oleh lembaga. Pengguna jasa dilayani sebagai bagian dari masa atau bagian dari segmen yang lebih besar, sedangkan klien dilayani orang per orang oleh lembaga. Pengguna jasa dilayani oleh pegawai yang kebetulan ada, tetapi klien dilayani oleh tenaga profesional yang ditugaskan untuknya.

Menurut Moenir (2006:190-195) layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan.

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas – petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang – bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah – masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah – tamah
- d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi enggan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
- e. Tidak melayani orang – orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara sopan.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang – orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan yang berbentuk dalam perbuatan 70% – 80% dilakukan oleh petugas – petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan atau perbuatan.

2.3 Komunikasi Organisasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Menurut The Liang Gie dalam Umam (2014: 119) “komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam – macam keterangan dari seseorang kepada orang lain. Dengan kata lain, komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau intruksi agar terjadi pemahaman sehingga memberikan hal tindakan atau umpan balik yang efektif.” Hani Handoko dalam Umam (2014: 120) “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.” Perpindahan pengertian tersebut tidak hanya melibatkan kata – kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus tidak hanya memerlukan tranmisi data, tetapi bergantung kepada keterampilan tertentu untuk membuat sukses pertukaran informasi.

Menurut Muhammad (2014: 4) “komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Perubahan tingkah laku maksudnya dalam pengertian yang lebih luas yaitu perubahan yang terjadi di dalam diri individu mungkin dalam aspek kognitif, afektif dan psikomotorik.” Menurut Effendy dalam Burhanudin (2013: 4) proses komunikasi pada dasarnya merupakan proses penyampaian pikiran atau perasaan dari seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan), pikiran dapat berupa ide atau informasi, opini dan sebagainya yang muncul dari benaknya, sedangkan perasaan dapat berupa keyakinan,

kepastian, keragu – ragan dan kemarahan, kekhawairan dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Pendapat – pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yaitu penyampaian gagasan atau informasi verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan. Dalam bidang pelayanan, komunikasi berfungsi sebagai penyampaian informasi yang dilakukan petugas layanan kepada penerima layanan yang membutuhkan informasi tersebut, baik berupa informasi verbal maupun non verbal.

2.3.2 Konsep Dasar Komunikasi

Muhammad (2014:17-18) komponen dasar komunikasi ada lima, yaitu:

1. Pengirim Pesan

Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan. Oleh sebab itu, sebelum pengirim pesan mengirimkan pesan, si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan disampaikannya. Menciptakan pesan adalah menentukan arti apa yang akan dikirimkan kemudian menyandikan (*encode*) arti tersebut ke dalam satu pesan. Sesudah itu baru dikirim melalui saluran. Pengirim pesan yaitu petugas layanan. Petugas layanan sangat berperan penting sebagai pelaku penyampaian informasi atau layanan yang dilakukan.

2. Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan

dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio, dan sebagainya. Pesan nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.

3. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Kita dapat menggunakan bermacam-macam alat untuk menyampaikan pesan seperti buku, radio, film, televisi, surat kabar tetapi saluran pokoknya adalah gelombang suara dan cahaya. Dalam pelayanan, saluran yang digunakan petugas layanan yaitu telepon kantor dan internet.

4. Penerima pesan

Penerima pesan adalah yang mengalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya. Penerima pesan yaitu pengguna layanan jasa atau pengunjung. Pengunjung merupakan orang yang menerima pesan atau informasi yang diberikan petugas layanan.

5. Balikan

Balikan adalah respon terhadap pesan yang diterima kemudian dikirimkan kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Balikan atau respon dalam bidang pelayanan yaitu dalam bentuk komplain dan masukan terhadap hasil pelayanan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu melalui kotak saran.

2.3.3 Bentuk Dasar Komunikasi

Menurut Burhanudin (2013:7) bentuk dasar komunikasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Komunikasi verbal. Komunikasi verbal adalah salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, baik secara lisan maupun tertulis. Secara umum untuk menyampaikan pesan – pesan dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, sedangkan untuk menerima pesan dapat dilakukan dengan mendengar atau membaca.
 - a) Berbicara dan menulis. Untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis/organisasi, umumnya orang lebih suka berbicara daripada menulis.
 - b) Mendengar dan membaca. Pada umumnya para pelaku bisnis lebih suka memperoleh atau mendapatkan informasi. Untuk melakukan aktivitas tersebut, maka orang membutuhkan keterampilan mendengarkan dan membaca.
2. Komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi tanpa menggunakan kata – kata, tetapi menggunakan gerakan tubuh dan bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Bentuk komunikasi nonverbal antara lain kontak mata, ekspresi wajah, sikap, dan gerak tubuh, waktu, ruang, wilayah, tampilan dokumen bisnis, serta penampilan orang.

- a) Kontak mata. Mata dianggap sebagai prediktor yang paling akurat dari perasaan sejati seorang komunikator. Kontak mata yang baik memungkinkan komunikator menentukan apakah komunikan menaruh

perhatian, menunjukkan penghargaan, merespon dengan menyenangkan, atau justru merasa tertekan. Dari sudut pandang komunikasi, kontak mata yang baik menunjukkan ketulusan, keyakinan, atau kesungguhan.

- b) Ekspresi wajah. Ekspresi wajah seseorang dapat mengungkapkan emosi bagaimana kontak mata. Para peneliti memperkirakan bahwa wajah manusia dapat menampilkan kurang lebih 250.000 ekspresi yang berbeda. Misalnya, menaikkan alis mata, menelan ludah, tersenyum lebar, mengerlingkan mata, mengeraskan rahang, dan sebagainya, merupakan ekspresi wajah yang disengaja maupun tidak disengaja yang melengkapi dan menggantikan pesan verbal.
- c) Sikap dan gerak tubuh. Sikap tubuh seseorang dapat mengungkapkan segalanya mulai dari status yang tinggi dan kepercayaan diri sampai perasaan malu dan sikap patuh. Gerak tubuh juga dapat mengungkapkan semuanya melalui gerakan yang sederhana. Misalnya, mendorong badan ke arah komunikator menunjukkan ketertarikan dan perhatian, menjauhkan tubuh menunjukkan ketakutan, keraguan atau tidak percaya diri, kompetensi, kerajinan, dan kekuatan.
- d) Waktu. Bagaimana seseorang mengatur waktu yang menunjukkan kepribadian dan sikap dirinya. Misalnya saja seseorang yang bersedia untuk menemui tamunya, menunjukkan bahwa orang tersebut perhatian, dan tertarik dengan topik yang akan dibicarakan. Sebaliknya seseorang ketika mengikuti rapat, menunjukkan bahwa orang tersebut kurang disiplin dan lebih fokus pada dirinya sendiri.

- e) Ruang. Cara seseorang mengatur segala sesuatu didalam ruang sekitar dirinya, menunjukkan diri orang tersebut dan tujuan dirinya. Ruang tersebut dapat berupa ruang kantor, asrama, atau departemen. Seseorang dapat mengungkapkan tentang dirinya dalam rancangan dan penempatan *furniture* artau perabot dalam ruang tersebut seperti meja, kursi, dan almari. Misalnya saja, seorang manajer pemasaran yang merancang ruang kantornya terbuka dengan sedikit sekat atau pembatas yang memisahkan untuk mendorong aliran komunikasi dan kerja tidak terbatas.
- f) Wilayah. Seseorang kadang – kadang memelki wilayah tertentu yang merupakan wilayahnya sendiri, yang dapat berupa tempat tertentu atau ruang sekitarnya.
- g) Tampilan dokumen bisnis. Penampilan dokumen bisnis seperti surat, memo, dan laporan dapat berpengaruh positif atau negatif terhadap penerima. Dokumen tertulis yang tersusun dengan teliti, baik, rapi, dan menarik, menunjukkan sikap profesional pengirimnya. Sebaliknya, dokumen tertulis yang tidak rapi dan tergesa – gesa mengandung pesan nonverbal yang negatif mengenai isi dan pengirimnya.
- h) Penampilan seseorang. Penampilan seseorang yang dapat dilihat dari cara berpakaian, kerapian, sikap, dan sebagainya dapat mengirimkan pesan nonverbal. Komunikator bisnis yang memperhatikan penampilannya, cenderung lebih berhasil ketika bekerja sama dengana atasan, teman sejawat dan pelanggan. Penampilan seseorang menunjukkan kredibilitas, status, kepribadian dan potensinya. Penampilan merupakan kekuatan

yang cukup luar biasa dalam bisnis, sehingga banyak profesional yang banyak meminta bantuan konsultan untuk membangun citra diri mereka.

2.3.4 Fungsi Komunikasi

Menurut Haryani dalam Burhanudin (2013: 22) fungsi lain komunikasi dalam organisasi adalah untuk memberikan informasi, mengatur (regulatori), persuasif, dan integratif.

1. *Informative*. Agar tugas – tugasnya dapat diselesaikan secara efisien, setiap anggota organisasi baik itu manajer maupun karyawan membutuhkan informasi. Umumnya mereka membutuhkan informasi yang berkaitan dengan: (a) pekerjaan seperti tujuan, prosedur, dan aturan – aturan yang berlaku; (b) keberhasilan yang dicapai organisasi, misalnya laba dan standar kerja; dan (c) sosio emosional perusahaan secara keseluruhan.
2. Mengatur (regulatori). Komunikasi dalam organisasi juga berfungsi sebagai pengatur atau pengendali perusahaan, misalnya berupa perintah atau laporan.
3. Persuasif. Fungsi ini biasanya tercermin dalam interaksi di antara karyawan. Dalam interaksi tersebut karyawan berusaha agar orang lain yang diajak komunikasi bersedia menerima ide, cara berpikir dan penugasan darinya.
4. Integratif. Komunikasi dalam organisasi berfungsi sebagai integratif, adalah agar organisasi dapat beroperasi secara utuh dan terpadu. Misalnya saja koordinasi, penjadwalan aktivitas, penetapan saluran informasi dan otoritas, serta kegiatan penarikan dan pelatihan karyawan.

Menurut Umam (2014:130) komunikasi merupakan salah satu fungsi kantor yang fundamental dan merupakan suatu proses esensial bagi segala bentuk bisnis.

Komunikasi kantor dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Tata hubungan administrasi, disebut juga tata hubungan fungsi yaitu setiap orang mempunyai fungsi atau kedudukan sebagai administrator atau sebagai manajer. Jadi, tata hubungan administrasi adalah tata hubungan yang dilakukan oleh setiap orang yang mempunyai fungsi atau kedudukan sebagai

administrator atau sebagai manajer dengan para bawahan atau dengan para pelaksanaannya yang mengandung unsur perintah.

2. Hubungan tata usaha, adalah hubungan yang terjadi atau yang berlangsung antara satuan organisasi dalam suatu organisasi yang tidak mengandung unsur perintah.

Boove dalam Rahmawati (2014:29) memaparkan beberapa asas komunikasi agar dapat berkomunikasi secara efektif, antara lain:

1. Komunikasi berlangsung antara pikiran seseorang dengan pikiran orang lain
2. Orang hanya memahami suatu hal jika mengubungkan dengan hal yang dimengerti
3. Orang yang melakukan komunikasi memiliki kewajiban untuk membuat dirinya dimengerti
4. Orang yang tidak paham dalam menerima pesan mempunyai kewajiban untuk meminta penjelasan

2.4 Disiplin Kerja

2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Fathoni (2006: 172) “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma social yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya.” Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan disiplin

karyawan yang baik, maka sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Keith Davis dalam Mangkunegara (2008:129) mengemukakan bahwa *“discipline is management action to enforce organization standards”*, *“(disiplin kerja yaitu pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman – pedoman organisasi).”* Menurut Hasibuan (2009:194) *“peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik diperusahaan.”* Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat.

Berdasarkan pendapat – pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pegawai adalah kesediaan pegawai dalam menaati semua peraturan dan norma – norma yang ada di organisasinya dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya. Dalam bidang pelayanan, disiplin kerja pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting guna terciptanya kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan yang tinggi akan membuat kinerja kerja pegawai meningkat karena layanan merupakan kegiatan yang sangat penting untuk organisasi di bidang jasa dan administrasi pemerintahan.

2.4.2 Indikator Kedisiplinan

Menurut Hasibuan (2009:194-198) banyaknya indikator yang memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, antara lain:

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan

(pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh – sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2. Keteladanan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin yang baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatannya. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin. Sinambela (2014: 106-107) mengatakan bahwa “salah satu peranan pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melalui pemtivasian bawahan.” Tinggi rendahnya motivasi kerja pegawai karena faktor lingkungan kerja. Jika hubungan antar pimpinan dan pegawai terjalin dengan baik, dapat dikatakan pelayanan kerja pegawai akan lebih tinggi.

3. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Untuk mewujudkan kedisiplinan karyawan yang baik, perusahaan harus memberikan balas jasa yang relatif besar.

4. Keadilan

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya.

5. Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan karena dengan waskat ini, berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.

6. Sanksi hukuman

Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan – peraturan perusahaan, sikap dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang. Berat ringannya suatu hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik/buruknya kedisiplinan karyawan.

7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan.

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan – hubungan itu baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari *direct single relationship*, *direct group relationship*, dan *cross relationship* hendaknya harmonis.

2.4.3 Pendekatan Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2008:130) ada tiga pendekatan disiplin, yaitu:

a. Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru diluar hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- 1) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik.
- 2) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku
- 3) Keputusan – keputusan yang semanya terhadap kesalahan atau prasangka harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta – faktanya.
- 4) Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

b. Pendekatan disiplin dengan tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- 1) Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan, dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan
- 2) Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya. Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
- 3) Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras

4) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar kedua kalinya harus diberi hukuman yang lebih berat

c. Pendekatan disiplin bertujuan

Pendekatan disiplin bertujuan berasumsi bahwa:

- 1) Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai
- 2) Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku
- 3) Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik
- 4) Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggungjawab terhadap perbuatannya

2.4.4 Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2008:131-132) Pelaksanaan sanksi terhadap pelanggar disiplin dengan memberikan peringatan, harus segera, konsisten, dan impersonal.

a. Pemberian peringatan

Pegawai yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua dan ketiga. Tujuan pemberian peringatan adalah agar pegawai yang bersangkutan menyadari pelanggaran yang telah dilakukannya. Disamping itu pula surat peringatan tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan penilaian pegawai.

b. Pemberian sanksi harus segera

Pegawai yang melanggar disiplin harus segera diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku. Tujuannya, agar pegawai

yang bersangkutan mengetahui sanksi pelanggaran yang berlaku diperusahaan. Kelalaian pemberian sanksi akan memperlemah disiplin yang ada.

c. Pemberian sanksi harus konsisten

Pemberian sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin harus konsisten. Hal ini bertujuan agar pegawai sadar dan menghargai peraturan – peraturan yang berlaku pada perusahaan. Ketidakconsistenan pemberian sanksi dapat mengakibatkan pegawai merasakan adanya diskriminasi pegawai, ringannya sanksi, dan pengabaian disiplin.

d. Pemberian sanksi harus impersonal

Pemberian sanksi pelanggaran disiplin harus tidak membeda – bedakan pegawai, tua muda, pria – wanita tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuannya agar pegawai menyadari bahwa disiplin kerja berlaku untuk semua pegawai dengan sanksi pelanggaran yang sesuai dengan peraturan yang berlaku diperusahaan.

2.5 Peralatan Kantor

2.5.1 Pengertian Peralatan Kantor

Umam (2014: 169) mengatakan bahwa “peralatan kantor adalah salah satu kebutuhan yang sangat diperlukan oleh suatu perusahaan/organisasi atau perkantoran.” Pemilihan peralatan kantor harus disesuaikan dengan kebutuhan para pekerja atau karyawan yang akan menggunakan peralatan kantor tersebut.

Dengan pemilihan peralatan kantor yang tepat, peralatan kantor tersebut dapat membantu memperlancar pekerjaan yang ada di kantor atau perusahaan tersebut.

Siagian (2001: 275) mengatakan dalam kegiatan manajemen perkantoran yaitu pemanfaatan suatu bangunan fisik suatu kantor, menyangkut hal – hal yang bersifat teknis dan sosio teknis. Hal – hal yang bersifat teknis tersebut dapat berwujud adanya jarak penempatan ruang kerja antar karyawan, dan pengaturan suhu udara seperti ventilasi, alat pendingin ruangan, alat pemadam kebakaran, dan penggunaan *lift*.

2.5.2 Sarana Kerja Kantor

Menurut Moenir (2006: 119-120) sarana kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiapsangguppannya (*ready for use*). Sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya (*utilization*) terdiri atas tiga golongan:

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh: perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data, furniture.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga.

Peralatan kerja itu sendiri kalau ditinjau dari segi perannya dibagi atas dua jenis, yaitu:

- 1) Pekerjaan kerja tunggal - guna (*single purpose equipment*) yaitu peralatan yang hanya dipakai untuk satu jenis peran, misalnya mesin tulis (manual atau listrik). Ia hanya untuk mengetik berbagai surat atau daftar, tidak dapat untuk yang lain.
- 2) Peralatan kerja serba – guna (*multi-purpose equipment*) yaitu peralatan yang dapat dipakai untuk bermacam – macam peran, misalnya *personal computer* (PC). Ia dapat dipakai untuk membuat surat/daftar (*word processor*), membuat bermacam – macam grafik, menyimpan data/arsip (*data processing/filling*), analisa data (*data analizing*), berkomunikasi dengan PC lain (*parallel communiation*).

2.5.3 Perlengkapan Kantor

Menurut Gie (2009: 221-255) perlengkapan kantor digolongkan tiga macam yaitu: 1) Perbekalan tata usaha; 2) mesin perkantoran; 3) perabot perkantoran. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Perbekalan tata usaha

Dalam setiap kantor modern selain kertas dan alat tulis untuk melaksanakan tata usaha masih diperlukan bermacam – macam barang perbekalan yang banyak sekali ragamnya dan jumlahnya mencapai puluhan. Seperti barang lembaran (kertas tik, karbon berkas, lim, karet penghapus, tinta), alat tulis (pensil, pulpen, cap nomor, alat pencabut jepitan kawat, mistar, bantalan cap), mesin perkantoran (mesin tik, mesin hitung, mesin stensil). Perabot perkantoran (meja, lemari, peti besi), dan perlengkapan lainnya (lampu, permadani, kipas angin).

2. Mesin perkantoran

Mesin perkantoran adalah segenap alat yang dipergunakan untuk mencatat, mengirim, mengganda, dan mengolah bahan keterangan yang bekerja secara mekanis, elektris, elektonik, magnetik, atau secara kimiawi. Beberapa macam mesin perkantoran yang cukup umum seperti, mesin

ketik (*typewriter*), mesin dikte (*dictating machine*), mesin hitung (*calculating machine*), mesin keperluan surat – menyurat (*mailing equipment*), mesin pengganda warkat (*duplicating/copier*), mesin komunikasi (*communication equipment*).

3. Perabot perkantoran

Di Indonesia perabot kantor itu hampir seluruhnya masih dibuat dari kayu, sedang diluar negeri umumnya terbuat dari baja atau metal lainnya. Dua macam perabot kantor yang tentu dimiliki dan paling banyak dipergunakan dalam kantor ialah meja tulis (termasuk pula meja tik), dan kursinya. Meja tulis yang baik hendaknya memenuhi syarat yaitu, 1) dari permukaan meja sampai lantai tidak seluruhnya tertutup; 2) bagian bawahnya mempunyai kaki – kaki yang cukup terbuka; 3) permukaan meja hendaknya diberi warna muda dan terang; 4) luas meja tidak perlu terlampau berlebihan.

Perabot kantor lainnya yang sama pentingnya seperti meja tulis ialah kursi, karena tanpa kursi tidak mungkin kerja ketatausahaan dapat terlaksana. Kursi yang baik harus pula memenuhi syarat yaitu, 1) kursi itu dapat diatur tinggi-rendahnya sehingga cocok bagi pegawai yang memakainya; 2) kursi dibuat secara kokoh sebaiknya dengan kerangka dari baja serta tempak duduk dan penyangga dari kayu; 3) kursi sesuai dengan bentuk badan orang yaitu bagian yang akan diduduki menyerupai sadel sehingga berat badan berbagi rata; 4) kursi mempunyai penyangga belakang sehingga dapat menunjang tulang punggung karyawan.

2.5.4 Macam – Macam Peralatan Kantor

Menurut Umam (2014: 169) ada beberapa macam peralatan kantor, yaitu:

1. Peralatan kantor yang berupa mesin kantor

Peralatan kantor yang berupa mesin – mesin kantor, misalnya mesin tik elektrik, mesin tik manual, *computer* atau *netbook*, mesin fotokopi, mesin stensil, atau OHP. Mesin tik elektrik ataupun manual serta *computer* dan *netbook* berfungsi untuk mempermudah pembuatan berbagai dokumen, materi presentasi, dan dokumen – dokumen lainnya yang dibutuhkan oleh kantor atau perusahaan tersebut. Peralatan kantor yang berupa mesin – mesin kantor dan digunakan secara bersama – sama adalah mesin fotokopi, mesin stensil yang berfungsi sama seperti mesin fotokopi, yaitu berguna untuk memperbanyak dokumen. Sementara mesin OHP termasuk sebagai peralatan *computer* yang berguna untuk menampilkan dokumen ke suatu layar dan biasanya digunakan untuk mempresentasikan suatu materi dalam rapat atau pertemuan di kantor tersebut.

2. Peralatan kantor berupa perabot kantor

Peralatan kantor yang berupa perabot kantor adalah berbagai macam barang atau peralatan kantor yang berguna untuk menunjang pekerjaan. Peralatan kantor yang termasuk dalam kelompok perabotan ini adalah berbagai *furniture*, seperti meja, kursi, lemari penyimpanan, dan berbagai lemari lainnya yang termasuk kategori peralatan kantor.

Siagian (2001: 277-278) menyebutkan perabot kantor yang dibutuhkan dalam suatu kantor dapat digolongkan ke dalam tiga kategori, yaitu perabot

yang digunakan untuk kerja pegawai, perabot untuk kepentingan penerimaan tamu dan perabot untuk kepentingan rekreasi.

Perabot kantor ini berhubungan dengan kegiatan penyimpanan benda – benda kantor atau kegiatan tulis menulis yang dilakukan oleh para pekerja yang berada didalam kantor atau perusahaan tersebut. Tanpa memiliki peralatan kantor berupa perabot kantor ini, kantor akan terlihat ruang kosong yang dipenuhi oleh manusia – manusia tanpa tahu hendak melakukan apa.

3. Peralatan kantor berupa barang habis pakai

Barang habis pakai adalah peralatan yang setelah digunakan, akan langsung atau tidak dapat digunakan lagi. Peralatan kantor yang berupa barang habis pakai, antara lain kertas dengan berbagai ukuran warna, amplop berukuran sedang, kecil dan besar, pita mesin, paperclip, balpoin, dan masih banyak lagi jenis dari peralatan kantor yang berupa barang habis pakai. Selain peralatan kantor yang berupa barang habis pakai, ada juga peralatan kantor yang termasuk barang tidak habis pakai. Maksudnya, barang tidak habis pakai ini dapat digunakan berkali – kali tanpa mengurangi fungsi dan bentuk fisik barang tersebut.

4. Peralatan kantor yang berupa interior

Peralatan kantor yang termasuk dalam golongan interior kantor berfungsi untuk memberikan keindahan pada suatu ruang kantor. Dengan kata lain, peralatan kantor yang berupa interior ini memiliki kegunaan untuk menghiasi ruangan kantor tersebut tempat untuk bekerja. Penggunaan

peralatan kantor berupa interior ini harus tetap disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan ruangan kantor tersebut.

5. Peralatan kantor yang berfungsi sebagai pesawat kantor

Peralatan kantor yang berfungsi sebagai pesawat kantor adalah alat komunikasi yang menghubungkan orang – orang yang berada didalam kantor tersebut atau menghubungkan kantor tersebut dengan dunia luar. Peralatan kantor yang berfungsi sebagai alat komunikasi kantor, misalnya jaringan internet, telepon, mesin faksimili, dan masih banyak lagi.

2.6 Kajian Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan di atas, penulis merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan komunikasi organisasi, disiplin kerja, peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut:

Tabel. 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Judul	Kesimpulan/Hasil
1	Atika Efi Kurniawati (2016)	Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang	Hasil dari analisis regresi ganda dalam penelitian ini yaitu $Y = 2,754 + 0,334X_1 + 0,475X_2 + 0,413X_3 + e$. Ada pengaruh secara simultan sebesar 57,1%, sedangkan pengaruh secara parsial fasilitas kerja sebesar 6,125%, lingkungan kerja fisik sebesar 10,56%, dan kompetensi pegawai sebesar 31,02%.

No	Peneliti	Judul	Kesimpulan/Hasil
2	Dampar Wulan (2015)	Pengaruh Disiplin, Kemampuan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang	Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, persamaan regresi linear berganda adalah $Y=4,818 + 0,510X_1 + 1,103X_2 + 0,334X_3$. Besarnya pengaruh secara simultan antara disiplin, kemampuan dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 57%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan secara parsial adalah yaitu sebesar 22%, sedangkan untuk disiplin dan lingkungan kerja fisik berpengaruh lebih kecil yaitu masing-masing sebesar 17,8% dan 11,6%.
3	Ahmad Ghesnu Ardana (2016)	Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan	analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 10,999 + 0,236X_1 + 0,289X_2 + 0,415X_3 + e$. Secara parsial (uji t) Komunikasi (X_1) diperoleh $t_{hitung} = 2,355$ dengan signifikansi $0,092 < 0,01$ sehingga H_2 diterima. Kompetensi Pegawai diperoleh $t_{hitung} = 2,732$ dengan signifikansi $0,008 < 0,01$, sehingga H_3 diterima. Fasilitas Pelayanan $t_{hitung} = 3,152$ dengan signifikansi $0,002 < 0,01$, sehingga H_4 diterima. Secara simultan (R^2) Komunikasi, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 30%.

No	Peneliti	Judul	Kesimpulan/Hasil
4	Nartika Puspita Febriarti (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y=9.499+0.222X_1+0.449X_2+0.305X_3$. Secara parsial (Uji t) variabel disiplin kerja diperoleh signifikansi 0,011, sehingga H1 dinyatakan diterima. Variabel kompetensi pegawai diperoleh signifikansi 0,000, sehingga H2 dinyatakan diterima dan variabel fasilitas kantor diperoleh signifikansi 0,022, sehingga H3 dinyatakan diterima. Uji F menunjukkan bahwa signifikansi 0,000, sehingga H4 diterima koefisien determinasi simultan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,589 atau 58,9%.
5	Cynthia Webster dan D.S. Sundaram (2009)	<i>Effect of service provider's communication style on customer satisfaction in professional services setting: the moderating role of criticality and service nature</i>	Sampel dalam penelitian ini 400 orang. Hasil penelitian menyebutkan H1 diterima dan ada hubungan positif antara pelanggan, Evaluasi komunikasi dan kepuasan provider dengan layanan yang disediakan. Hipotesis ini didukung, $R^2 = 0,81$, $p < 0,05$. Konsisten dengan prediksi H2, hasilnya menunjukkan hubungan negatif dengan Signifikan ($F = 30,07$, $p < 0,05$). Sedangkan H3 ditolak dengan hasil penelitian ($F = 18,46$, $p < 0,05$)

2.7 Kerangka Berpikir

Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang merupakan lembaga pemerintahan yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang pendidikan maupun kebudayaan. Pelayanan yang diberikan haruslah memuaskan para pengunjung, Kepuasan tersebut terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang terhadap para pengunjung.

Kotler dalam Hardiyansyah (2011:35) menyatakan bahwa “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:35-36) “kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan, kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013: 216) terdapat lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) yaitu, a) berwujud; b) reliabilitas; c) ketanggapan; d) jaminan dan kepastian; e) empati.

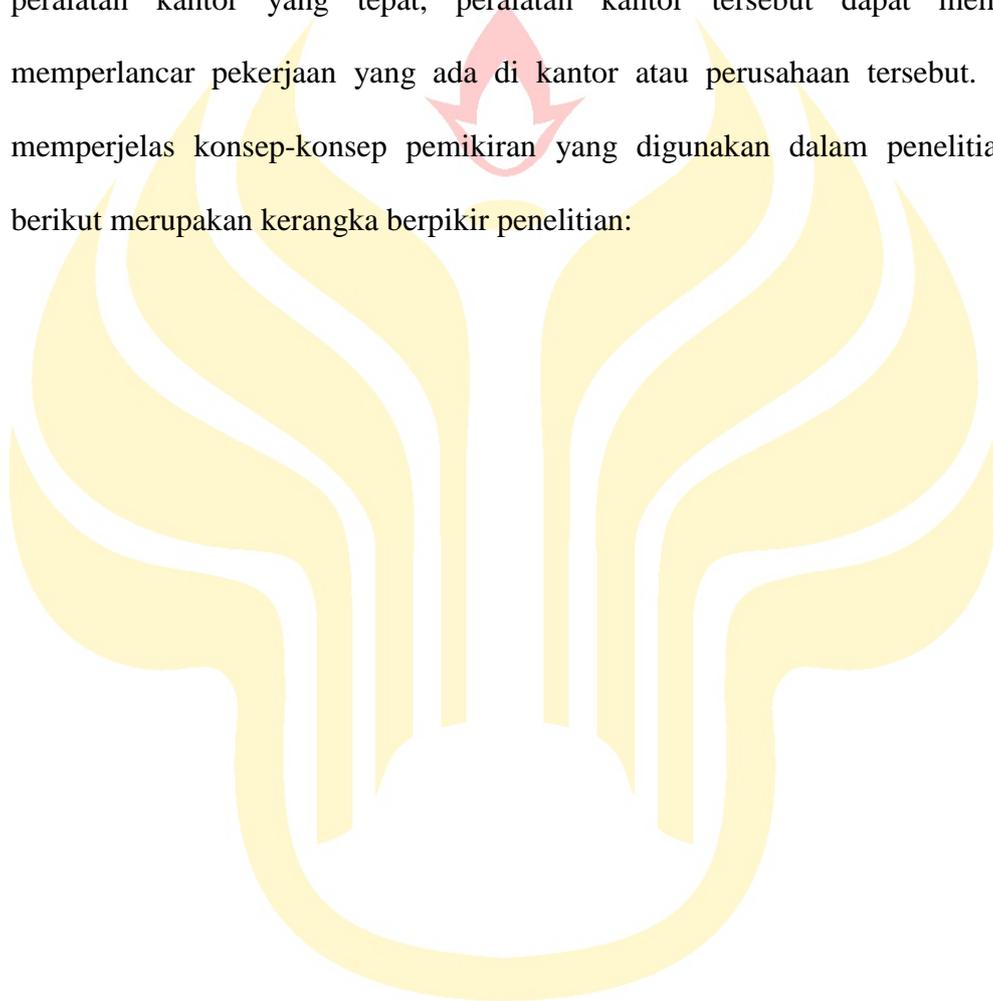
Pelayanan yang diberikan harus memuaskan pengunjung/ pengguna layanan. Kualitas pelayanan bergantung pada keunggulan pegawai dalam melakukan pelayanan tersebut, Hal tersebut bisa dipengaruhi oleh faktor ekstern maupun intern organisasi. Faktor intern yaitu komunikasi organisasi, disiplin kerja para pegawai, dan fasilitas kantor yaitu peralatan kantor yang menunjang.

Komunikasi organisasi yaitu kemampuan para pegawai dalam melakukan komunikasi atau berinteraksi dengan pegawai lain maupun dengan pihak luar seperti pengunjung/pengguna jasa layanan. Kemampuan dalam berkomunikasi ini sangat penting dikuasai pegawai, karena dengan adanya komunikasi yang efektif maka terciptanya respon yang baik oleh pengguna jasa layanan. Menurut The Liang Gie dalam Umam (2014: 119) “komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam – macam keterangan dari seseorang kepada orang lain”. Dengan kata lain, komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau intruksi agar terjadi pemahaman sehingga memberikan hal tindakan atau umpan balik yang efektif.

Disiplin kerja para pegawai sangat perlu diperhatikan karena terkait dengan ketepatan dalam melakukan pelayanan. Menurut Fathoni (2006: 172) “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya”. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku.

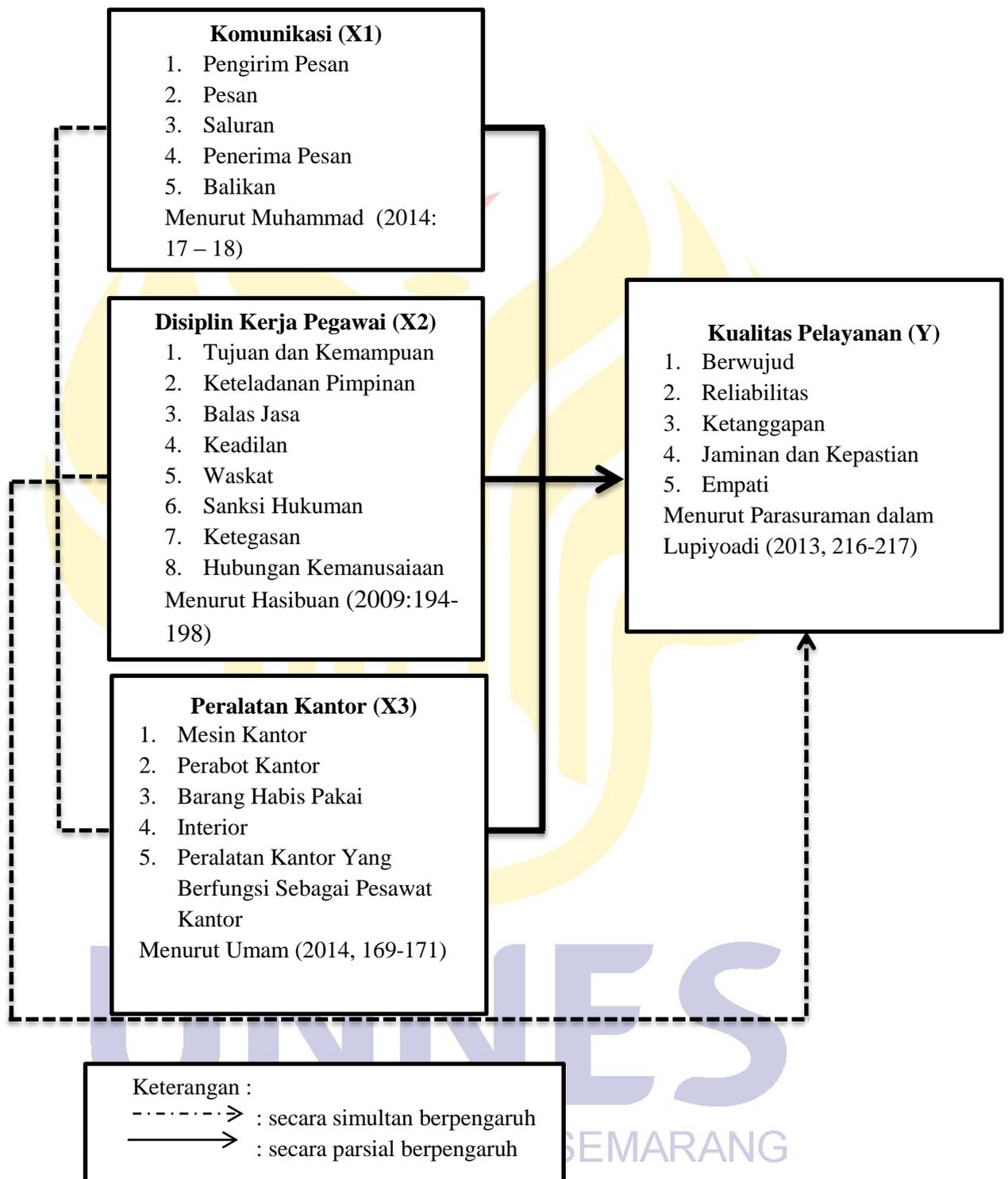
Fasilitas yang menunjang pelayanan sangat penting yaitu seperti peralatan kantor. Menurut Umam (2014: 169) “peralatan kantor adalah salah satu kebutuhan yang sangat diperlukan oleh suatu perusahaan/organisasi atau perkantoran”.

Pemilihan peralatan kantor harus disesuaikan dengan kebutuhan para pekerja atau karyawan yang akan menggunakan peralatan kantor tersebut. Dengan pemilihan peralatan kantor yang tepat, peralatan kantor tersebut dapat membantu memperlancar pekerjaan yang ada di kantor atau perusahaan tersebut. Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, berikut merupakan kerangka berpikir penelitian:



UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:96) “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan sebagai berikut:

- H1 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan komunikasi, disiplin kerja, dan peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.
- H2 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.
- H3 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.
- H4 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

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

1. Ada pengaruh secara simultan antara komunikasi, disiplin kerja pegawai, dan peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang yaitu sebesar 32,7%, dan sisanya sebesar 67,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel dalam penelitian ini.
2. Ada pengaruh positif secara partial antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang yaitu sebesar 14,89%.
3. Ada pengaruh positif secara partial antara disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang yaitu sebesar 3,46%.
4. Ada pengaruh positif secara partial antara peralatan kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang yaitu sebesar 7,24%..

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan yaitu berdasar analisis regresi linier berganda maupun deskriptif persentase, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan komunikasi, komunikasi memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam pelayanan antara pegawai dan pengunjung. Komunikasi langsung yang terjalin antara pengunjung dan pegawai dalam pelayanan sudah cukup baik, baik itu dalam penyampaian informasi maupun prosedur pelayanan. pengunjung yang datang langsung mendapat respon yang sangat cepat dari pegawai dan arahan prosedur dari pegawai. Tetapi terungkap bahwa persentase terendah variabel komunikasi terletak pada komunikasi menggunakan telepon, seharusnya pegawai pelayanan juga memberikan perhatian khusus pada penggunaan layanan telepon, memberikan respon berupa arahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan langsung di Kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.
2. Berkaitan dengan disiplin kerja pegawai memiliki nilai yang kecil, hal tersebut karena dalam pelayanan masih ada pegawai yang kurang disiplin ketika melakukan tugas pelayanannya. Hal tersebut terbukti dengan adanya persentase terendah variabel disiplin kerja pegawai yaitu terletak pada indikator tujuan dan kemampuan. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan sangat penting untuk terciptanya kepercayaan

pengunjung terhadap pegawai/petugas pelayanan. Ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan sangat penting untuk diterapkan.

3. Berkaitan dengan peralatan kantor juga memiliki nilai yang kecil, hal tersebut karena peralatan yang tersedia sudah cukup lengkap tetapi dengan kuantitas yang masih sedikit. Terungkap bahwa pada variabel peralatan kantor persentase terendah terletak pada indikator interior kantor. Lingkungan fisik yang berupa interior kantor sangat penting untuk kenyamanan pengunjung dalam pelayanan. Penempatan tata letak meja kerja pegawai satu sama lain harus memiliki jarak yang cukup guna dalam pelaksanaan kerja dan pelayanan, mobilitas tersebut bisa lancar dan tidak berdesak – desakkan. Selain itu, pegawai harus lebih memerhatikan kebersihan dan kerapihan kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2015). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Ali, Mohammad. (2013). *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. Bandung: CV Angkasa.
- Ardana, Ahmad Ghesnu dan Nanik Suryani. (2016). *Pengaruh Komunikasi, Kompetensi dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan*. *Economic Education Analysis Journal*. Volume 1 No.3. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Burhanudin. (2013). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Febriarti, Nartika Puspita. (2015). *Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Mirit*. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Gie, The Liang. (2009). *Adminitrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (2003). Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.

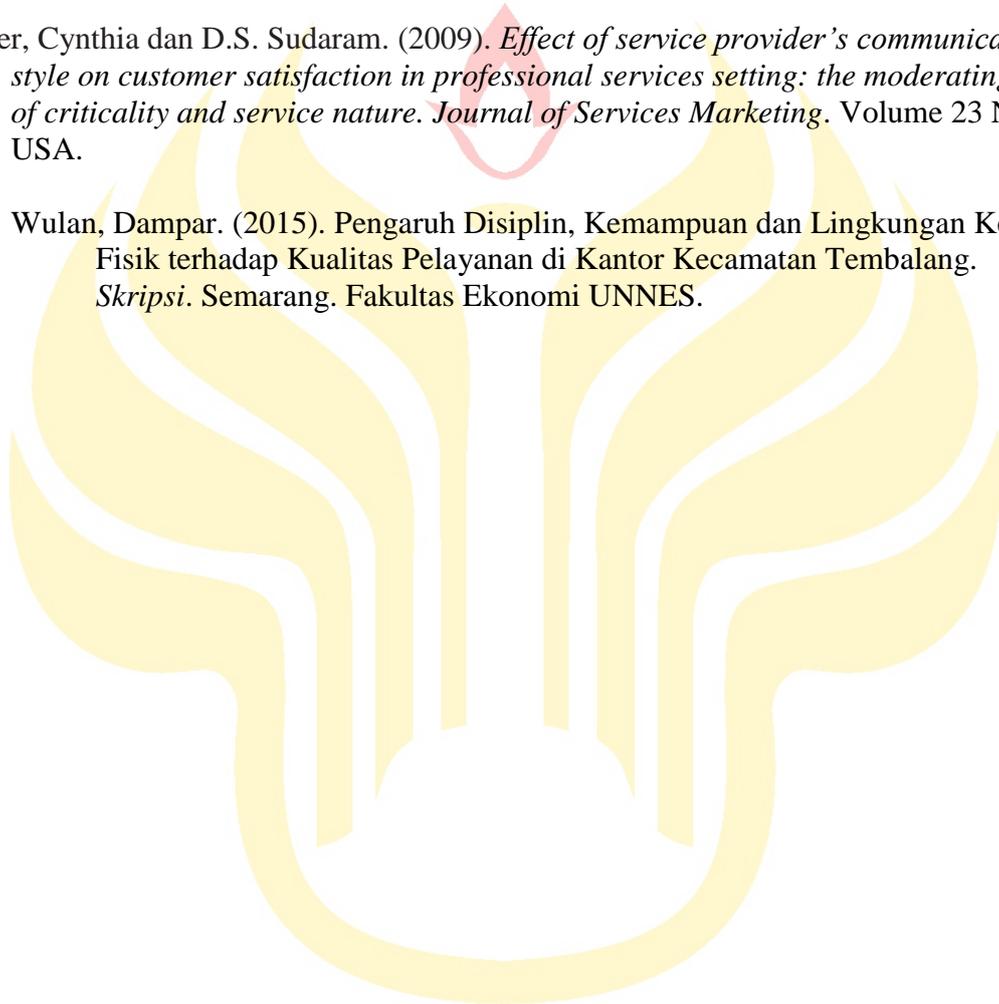
- Kurniawati, Atika Efi. (2015). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Kuswanto, Agung. (2014). *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komputer*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugrahaeni, Nur Afifah. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Pegandon Kabupaten Kendal. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi UNNES.
- Rahmawati. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen dan Timothy A. Judge. (2015). *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Ratna Saraswati dan Fabriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suharsimi, Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sumantri, Ating dan Muhidin. (2014). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Umam, Khaerul. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.

Webster, Cynthia dan D.S. Sudaram. (2009). *Effect of service provider's communication style on customer satisfaction in professional services setting: the moderating role of criticality and service nature*. *Journal of Services Marketing*. Volume 23 No.2. USA.

Wulan, Dampar. (2015). *Pengaruh Disiplin, Kemampuan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang*. *Skripsi*. Semarang. Fakultas Ekonomi UNNES.



UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG