



**PENGARUH KINERJA PEGAWAI, KOMUNIKASI, DAN  
LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGELANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi  
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh  
Dwi Lestari  
NIM 7101413369**

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

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Selasa

Tanggal : 05 September 2017

Mengetahui,



Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Dr. Ade Rustiana, M.Si.  
NIP. 196801021992031002

Pembimbing

Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198010142005011001

**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PENGESAHAN KELULUSAN

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

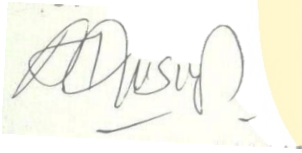
Hari : Kamis  
Tanggal : 28 September 2017

Penguji I



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

Penguji II



Agung Kuswantoro, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198211072015041001

Penguji III



Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198010142005011001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



UNNES  
Dr. Wahono, MM.  
NIP. 195601031983121001

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
SEMARANG

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Lestari

NIM : 7101413369

Tempat Tanggal Lahir: Magelang 14 Mei 1995

Alamat : Cangakan RT 02 RW 07 Gandusari, Bandongan,  
Magelang

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, September 2017

  
**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
Dwi Lestari  
NIM 7101413369

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Lihatlah ke bawah agar Anda senantiasa bersyukur dan lihatlah ke atas agar Anda menjadi lebih baik.

(Dwi Lestari)

### PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan ridho Allah SWT, karya ini disusun untuk penyusun persembahkan kepada:

1. Bapak ibuku, kakak perempuan serta adik laki-lakiku atas doa dan dukungan yang tak pernah ada habisnya.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

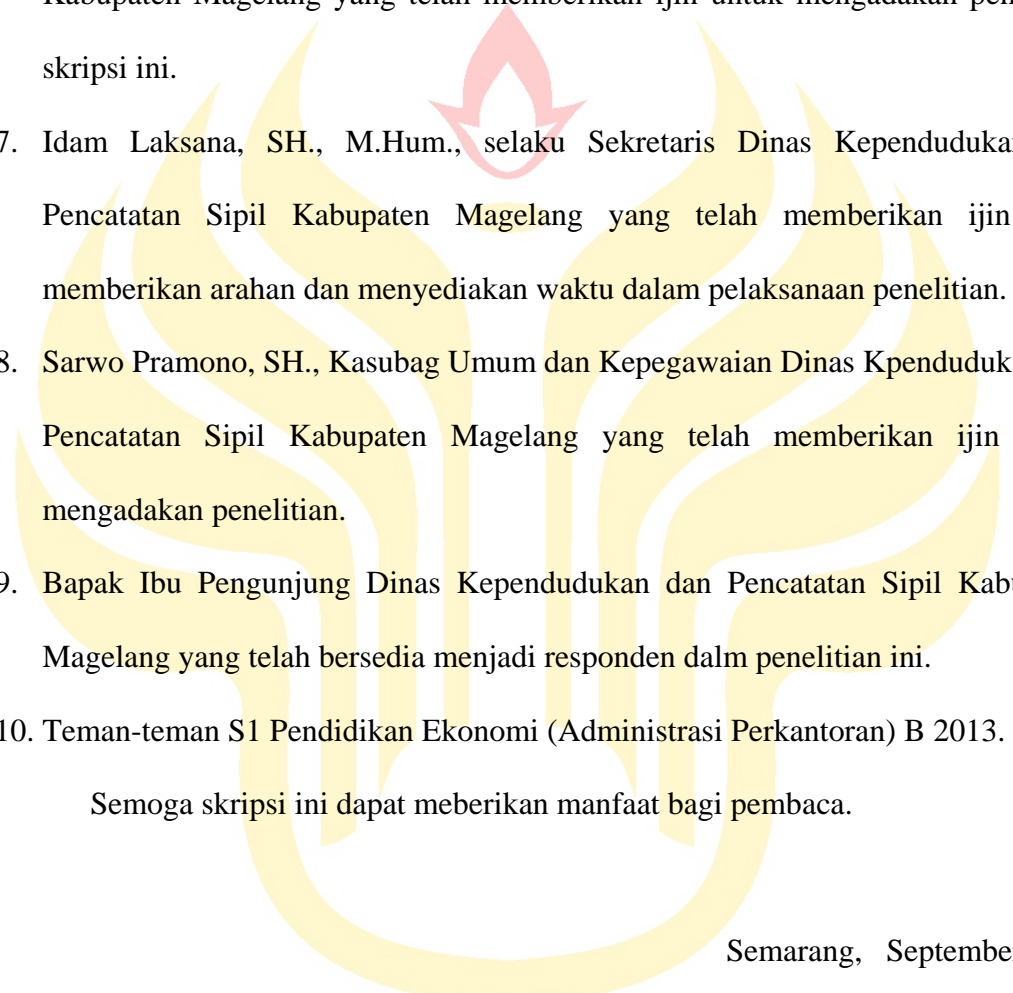
**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT penulis panjatkan, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang* ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) di Universitas Negeri Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, MM., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
3. Drs. Ade Rustiana, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
4. Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd., selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan di universitas.

- 
6. Pardi Sriono, SH., selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian skripsi ini.
  7. Idam Laksana, SH., M.Hum., selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah memberikan ijin serta memberikan arahan dan menyediakan waktu dalam pelaksanaan penelitian.
  8. Sarwo Pramono, SH., Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
  9. Bapak Ibu Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
  10. Teman-teman S1 Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) B 2013.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Semarang, September 2017

**UNNES**  
Dwi Lestari  
NIM 7101413369  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



## SARI

Dwi Lestari. 2017. “Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.

### **Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Komunikasi, Lingkungan Kerja Fisik, Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Pemberian pelayanan yang baik, ikut menyumbang dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik yang terdapat dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang jumlahnya belum diketahui sehingga digunakan rumus iterasi dan diperoleh hasil 116 sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, asumsi klasik, dan analisis regresi berganda dengan bantuan program *SPSS Statistic 21*.

Hasil penelitian memperoleh persamaan:  $Y = -6.403 + 0.382X_1 + 0.551X_2 + 0.757X_3$ . Secara parsial (Uji t) variabel kinerja pegawai diperoleh signifikansi 0,004, sehingga  $H_1$  diterima. Variabel komunikasi diperoleh signifikansi 0,005, sehingga  $H_2$  diterima. Variabel lingkungan kerja fisik diperoleh signifikansi 0,000, sehingga  $H_3$  diterima. Uji F menunjukkan signifikansi 0,000, sehingga  $H_4$  diterima. Koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) antara kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.589 atau 58,9%.

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Saran dari peneliti ini yaitu agar diberikan pelatihan kepada masing-masing pegawai terhadap pekerjaannya, pegawai lebih memberikan kenyamanan dengan pemberian sapaan salam yang sopan, dan tersedia tempat pelayanan yang lebih nyaman dengan ventilasi yang cukup dan bebas dari gangguan suara.



## ABSTRACT

Lestari, Dwi. 2017. "The Influence of Employee Performance, Communication, and Physical Work Environment on the Service Quality at Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency. Thesis. Economic Education Program. Economic Faculty. Semarang State University. Superior Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.

**Keyword: Employee Performance, Communication, Service Quality**

Service quality showed how far the service that given by service organized. Giving a good service is contributing fulfilling people needs. Service quality can be influence by several factors such as, employee performance, communication, and physical work environment are unforable to the Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency.

The population in this study were all of people who ask for service at Department of Population and Civil Registration in Magelang Regency that the totals unkown, so the samples were taken by Iteration formula and got 116 people for sample. The data were collected by questionnaire and interview. The data was analyzed by descriptive percentage analysis, classical assumption, and multiple linier regression analysis with using SPSS Statistics 21 program.

The result showed that the multiple linier regression analysis obtained by the equation:  $Y = -6.403 + 0.482X_1 + 0.551X_2 + 0.757X_3$ . Partially ( t Test), employee performance variable showed that the significance was 0,004, so  $H_1$  was accepted. Communication variable showed that the significance was 0,005, so  $H_2$  was accepted. Physical work environment variable showed that the significance was 0,000, so  $H_3$  was accepted. The F test showed that the significance was 0,000, so  $H_4$  was accepted. Simultaneously, the coefficient between the employee performance, communication, and physical work environment to service quality was 0.589 or 58,9%.

It can be concluded that there was influence of employee performance, communication, and physical work environment to service quality at Department of Population and civil Registration in Magelang Regency. It is suggested for given special training for the employee to their works, the employee more give comfortablelity with given good greeting, and available more comfortable service place with enough ventilation and free from the noise.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
SARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Cakupan Masalah .....	8
1.4 Perumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Kegunaan Penelitian .....	10

	<b>Halaman</b>
1.7 Orisinalitas Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>12</b>
2.1 Teori Kualitas Pelayanan .....	12
2.2 Variabel Penelitian.....	15
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Kinerja Pegawai .....	21
2.2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai .....	21
2.2.2.2 Dimensi Kinerja .....	21
2.2.3 Komunikasi .....	22
2.2.3.1 Pengertian Komunikasi .....	22
2.2.3.2 Dimensi Komunikasi.....	25
2.2.4 Lingkungan Kerja Fisik .....	30
2.2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik.....	30
2.2.4.2 Dimensi Lingkungan Kerja Fisik .....	32
2.3 Penelitian Terdahulu .....	37
2.4 Kerangka Berpikir.....	42
2.5 Hipotesis Penelitian .....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	47

	<b>Halaman</b>
3.1.1 Jenis Penelitian.....	47
3.1.2 Desain Penelitian.....	47
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel.....	48
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.3 Variabel Penelitian.....	52
3.3.1 Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ).....	52
3.3.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ) .....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4.1 Teknik Angket atau Kuesioner ( <i>Questionnaires</i> ) .....	56
3.4.2 Teknik Wawancara .....	56
3.5 Uji Instrumen Penelitian .....	57
3.5.1 Uji Validitas .....	57
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	59
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	60
3.6.1 Analisis Deskriptif Persentase .....	60
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	63
3.7.1 Uji Normalitas.....	63
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	63
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	64

	<b>Halaman</b>
3.8 Uji Hipotesis .....	64
3.8.1 Uji Simultan (Uji F) .....	64
3.8.2 Uji Parsial (Uji t) .....	65
3.8.3 Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ) .....	65
3.8.4 Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	66
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	67
4.1.1 Analisis Deskriptif Persentase .....	67
4.1.1.1 Analisis Dskriptif Variabel Kinerja Pegawai .....	67
4.1.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi .....	73
4.1.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja Fisik .....	78
4.1.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	82
4.1.2 Uji Asumsi Klasik .....	87
4.1.2.1 Uji Normalitas .....	87
4.1.2.2 Uji Multikolinieritas .....	89
4.1.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	90
4.1.3 Uji Hipotesis .....	92
4.1.3.1 Uji Simultan (Uji F) .....	92
4.1.3.2 Uji Parsial (Uji t) .....	93

	<b>Halaman</b>
4.1.3.3 Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ) .....	95
4.1.3.4 Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	96
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	97
4.2 Pembahasan .....	100
4.2.1. Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang .....	100
4.2.2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang .....	102
4.2.3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang .....	103
4.2.4. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang ..	104
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>106</b>
5.1 Simpulan .....	106
5.2 Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Komponen Kualitas Pelayanan yang Diterima .....	11
Gambar 2.2 Model Komunikasi Laswell .....	24
Gambar 2.3 Model Komunikasi Shannon .....	25
Gambar 2.4 Model Komunikasi Sikula .....	26
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir .....	41
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	83
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	86

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Distribusi Persebaran Responden .....	48
Tabel 3.2 Distribusi Persebaran Responden Uji Coba Instrumen.....	52
Tabel 3.3 Uji Validitas Instrumen.....	52
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Instrumen .....	54
Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai, Komunikasi, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.1 Deskriptif Persentase Variabel Kinerja Pegawai .....	64
Tabel 4.2 Deskriptif Persentase Indikator Kesetiaan .....	65
Tabel 4.3 Deskriptif Persentase Indikator Kemampuan Kerja .....	65
Tabel 4.4 Deskriptif Persentase Indikator Kejujuran.....	66
Tabel 4.5 Deskriptif Persentase Indikator Kreativitas .....	67
Tabel 4.6 Deskriptif Persentase Indikator Tanggung Jawab.....	68
Tabel 4.7 Deskriptif Persentase Variabel Komunikasi .....	69
Tabel 4.8 Deskriptif Persentase Indikator Pembicara ( <i>communicator</i> ) .....	70
Tabel 4.9 Deskriptif Persentase Indikator Pesan ( <i>message</i> ) .....	70
Tabel 4.10 Deskriptif Persentase Indikator Saluran ( <i>media</i> ) .....	71
Tabel 4.11 Deskriptif Persentase Indikator Komunikan ( <i>audience</i> ).....	72
Tabel 4.12 Deskriptif Persentase Indikator Efek ( <i>effect</i> ).....	73
Tabel 4.13 Deskriptif Persentase Variabel Lingkungan Kerja Fisik .....	74

Tabel 4.14 Deskriptif Persentase Indikator Cahaya.....	75
--	----

## Halaman

Tabel 4.15 Deskriptif Persentase Indikator Warna .....	75
Tabel 4.16 Deskriptif Persentase Indikator Udara .....	76
Tabel 4. 17 Deskriptif Persentase Indikator Suara.....	77
Tabel 4.18 Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.19 Deskriptif Persentase Indikator <i>Tangibles</i> (bukti fisik) .....	79
Tabel 4.20 Deskriptif Persentase Indikator <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	79
Tabel 4.21 Deskriptif Persentase Indikator <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) .....	80
Tabel 4.22 Deskriptif Persentase Indikator <i>Assurance</i> (jaminan).....	81
Tabel 4.23 Deskriptif Persentase Indikator <i>Emphaty</i> (empati) .....	82
Tabel 4.24 Uji Normalitas.....	84
Tabel 4.25 Uji Multikolinieritas .....	85
Tabel 4.26 Uji Glejser .....	87
Tabel 4.27 Uji Simultan (Uji F) Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , terhadap Y .....	88
Tabel 4.28 Uji Parsial (Uji t) variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> terhadap Y .....	89
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi Simultan (R <sup>2</sup> ) .....	90
Tabel 4.30 Koefisien Determinasi Parsial (r <sup>2</sup> ) .....	91
Tabel 4.31 Regresi Linier Berganda .....	94

UNNES  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian .....	109
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	110
Lampiran 3 Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen.....	115
Lampiran 4 Angket Uji Coba Instrumen.....	120
Lampiran 5 Daftar Nama Responden Uji Coba Instrumen.....	127
Lampiran 6 Tabulasi Data Uji Coba Kinerja Pegawai.....	128
Lampiran 7 Tabulasi Data Uji Coba Komunikasi.....	129
Lampiran 8 Tabulasi Data Uji Coba Lingkungan Kerja Fisik.....	130
Lampiran 9 Tabulasi Data Uji Coba Kualitas Pelayanan .....	131
Lampiran 10 Validitas Uji Coba Variabel Kinerja Pegawai.....	132
Lampiran 11 Validitas Uji Coba Variabel Komunikasi.....	134
Lampiran 12 Validitas Uji Coba Variabel Lingkungan Kerja Fisik .....	137
Lampiran 13 Validitas Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan.....	140
Lampiran 14 Reliabilitas Uji Coba Variabel Kinerja Pegawai .....	143
Lampiran 15 Reliabilitas Uji Coba Variabel Komunikasi .....	145
Lampiran 16 Reliabilitas Uji Coba Variabel Lingkungan Kerja Fisik .....	146
Lampiran 17 Reliabilitas Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan.....	147
Lampiran 18 Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	149
Lampiran 19 Angket Penelitian .....	154
Lampiran 20 Daftar Nama Responden Penelitian.....	160

	<b>Halaman</b>
Lampiran 21 Tabulasi Data Penelitian Variabel Kinerja Pegawai .....	163
Lampiran 22 Tabulasi Data Penelitian Variabel Komunikasi .....	167
Lampiran 23 Tabulasi Data Penelitian Variabel Lingkungan Kerja Fisik.....	171
Lampiran 24 Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	174
Lampiran 25 Analisis Deskriptif Persentase Per Variabel.....	179
Lampiran 26 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kinerja Pegawai.....	187
Lampiran 27 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Komunikasi.....	193
Lampiran 28 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Lingkungan Kerja Fisik..	200
Lampiran 29 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan .....	206

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum baik itu berupa layanan barang, layanan jasa, maupun layanan administrasi. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan akan menjadi sorotan masyarakat mengenai bagaimana kinerja aparat pemerintah selama ini. Pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang selama ini diberikan masih perlu ditingkatkan ditunjukkan dengan adanya keluhan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selama ini menunjukkan sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Komponen dalam kualitas



pelayanan yang diterima terdiri dari akses (*access*), komunikasi (*communication*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), kehandalan (*reliability*), responsiveness (*ketanggapan*), keamanan (*security*), kemampuan memahami pelanggan (*understanding/knowning the customer*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Parasuraman dkk, 1985:85).

Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah. Tugas pokok Dinas Kependudukan yaitu melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan catatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Pelayanan yang diberikan di instansi ini meliputi tiga bidang yaitu Pencatatan Sipil, Informasi dan Data, dan Kependudukan. Macam-macam layanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang antara lain penerbitan biodata dan pemberian NIK, pelayanan pindah dan datang penduduk, pelayanan pemberian izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap untuk Warga Negara Asing (WNA) surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, penerbitan akta kelahiran, penerbitan akta kematian, penerbitan akta perkawinan, penerbitan akta perceraian, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan pembatalan perceraian, pencatatan pengangkatan anak, penerbitan akta pengakuan anak, penerbitan akta pengesahan anak, dan pencetakan KTP.

Berdasarkan hasil wawancara pada 20 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, penulis menemukan bahwa penyelenggaraan

pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan keluhan 3 dari 5 orang yang melakukan yaitu Dessy (21 tahun), Diana (19 tahun), dan Yudhi (23 tahun) mengenai pelayanan yang mereka dapatkan. Parasuraman dkk (1988) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kesan 3 dari 5 orang mengenai pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dapat diukur menggunakan lima indikator kualitas pelayanan tersebut.

Kesan 3 dari 5 orang mengenai bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dinilai oleh ketiganya bahwa perhatian terhadap penampilan diri pegawai, kenyamanan dan kerapihan tempat pelayanan juga masih perlu ditingkatkan. Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan, kenyataan di lapangan dinilai pemberian pelayanan masih berbelit-belit, kurang cepat dan mudah, petugas pemberi pelayanan masih belum memberikan sikap yang siap melayani kepada masyarakat, pengurusan pelayanan yang tidak hanya melalui satu perantara membuat masyarakat kebingungan. Daya tanggap (*responsiveness*) menurut tiga orang ini, ketika terdapat keluhan yang diberikan, petugas masih belum tanggap dalam menerima keluhan, bantuan yang diharapkan masyarakat tidak langsung direspon dengan baik. Kesan mengenai indikator jaminan (*assurance*), Dessy masih menemui pegawai yang kurang ramah dalam memberikan layanan, pembuatan surat-surat penting yang dilakukan oleh Dessy, Diana, dan Yudhi masih melalui perangkat desa dan proses yang panjang. Sedangkan kesan empati (*emphaty*) dalam pelaksanaan pelayanan,

dibutuhkan adanya petugas khusus yang dapat memberi informasi tentang cara melakukan pelayanan.

Wawancara pada 27 April 2017 yang dilakukan dengan Bapak Idam Laksana (48 tahun) selaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang memperoleh hasil bahwa, untuk mendukung kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat masih perlu melengkapi fasilitas dan meningkatkan sikap pegawai kepada masyarakat. Penyediaan fasilitas di dalam maupun di luar ruangan yang masih kurang membuat masyarakat maupun pegawai kurang nyaman ketika melakukan pelayanan. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan juga tidak hanya fokus kepada masyarakat tetapi sambil mengerjakan hal lain seperti memainkan *gadget* atau memakan makanan ringan yang ada di meja kerjanya.

Selain itu, SOP dalam penyelesaian pembuatan dokumen/berkas yang dihasilkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang juga tidak diketahui masyarakat secara jelas. Sedangkan menurut Bapak Idham, seharusnya masyarakat yang datang untuk dokumen/berkas dapat dengan jelas mengetahui waktu penyelesaian dari dokumen/berkas yang diperlukan sebelum meminta pelayanan. Ini membuktikan bahwa proses komunikasi ataupun sosialisasi kepada masyarakat masih kurang.

Pelayanan yang diharapkan masyarakat salah satunya berkaitan dengan kinerja pegawai yang maksimal. Untuk mengetahui kinerja pegawai, dapat dilihat dari seberapa jauh pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja menurut pendapat Sulistiyani dan Rosidah (2003:223) yaitu, “Merupakan

kombinasi dari kemampuan usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.”

Hasil wawancara pada 20 Februari 2017 dengan Dessy (21 tahun) berkaitan dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang memperoleh hasil bahwa, dalam memberikan pelayanan masih membutuhkan waktu lama untuk memperoleh hasil yang diharapkan yaitu surat keterangan pindah dari warga Kabupaten Magelang menjadi warga Kabupaten Kebumen. Hal yang sama juga dirasakan oleh Diana yang harus menunggu lama untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kinerja pegawai di dalam suatu organisasi tidak lepas dari interaksi antara pegawai satu dengan yang lainnya. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan Parasuraman (1985) mengemukakan bahwa, “Fungsi *communications* menjadi yang penting yaitu mendengarkan konsumen dan memberikan informasi yang jelas”. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh R. Surya Sapta Raharja (2013) dengan hasil sebagai berikut:

Terdapat hubungan secara bersama-sama antara Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan dengan Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 0,802 terbilang sangat kuat dan kontribusi Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 64,3% sisanya sebesar 35,7% merupakan 19 kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel Kualitas Pelayanan Izin Lokasi, namun tidak diteliti. Besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 0,371 dan besarnya pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 0,409, besaran pengaruh tersebut ditunjukkan oleh persamaan regresi berganda  $\hat{Y} = 5,690 + 0,371 X_1 + 0,409 X_2$ . Nilai 0,371  $X_1$  dan 0,409  $X_2$  ini menunjukkan besarnya pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lokasi pada Badan Perizinan Terpadu (BPT).

Pelaksanaan pelayanan tidak lepas dari komunikasi antar pegawai maupun komunikasi pegawai kepada masyarakat. Komunikasi antara pegawai dengan masyarakat menurut Yudhi (23 tahun) pada wawancara 20 Februari 2017, diperoleh bahwa dalam pemberian pesan dari pegawai kepada masyarakat terdapat gangguan seperti suara alat kantor yang terlalu keras dan suara bising kendaraan sehingga pesan yang disampaikan tidak dapat diterima sepenuhnya.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, lingkungan kerja fisik di sekitar organisasi akan menjadi sasaran penilaian masyarakat yang melakukan pelayanan. Gesperz dalam Sedarmayanti (2007:271) menyebutkan adanya beberapa atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi dan atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik, atau TV, dan sebagainya. Selain itu, Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2012:152) mengemukakan, “Kualitas dapat dirumuskan sebagai komponen dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. “Lingkungan fisik merupakan kontak elemen lain yang dapat memberikan dampak kuat pada kepuasan pelanggan” (Bitner dalam Nguyen dan Leblanc, 2002).

Hal ini juga dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wirna Yudo Prasetyo (2013) dengan hasil penelitian:

Nilai  $F_{hitung}$  (33,390) >  $F_{tabel}$  (3,35), dimana  $F_{hitung}$  masuk di daerah penolakan  $H_0$ , maka  $H_1$  diterima pada *level of signifikan* 5%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan Lingkungan



Kerja ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel persepsi Kualitas pelayanan ( $Y$ ), dengan hasil sebesar 0,635 atau 63,5%. Sehingga hipotesis  $H1: \beta_1 \neq 0$ , yang menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel Kompetensi ( $X_1$ ) dan Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel persepsi Kualitas pelayanan ( $Y$ ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, teruji kebenarannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Lingkungan kerja fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang menurut Avinda (20 tahun) pada 20 Februari 2017, masih kurang dari yang diharapkan. Hal itu dikarenakan masih adanya plastik-plastik dan daun-daun yang berserakan di sekitar halaman dan di sekitar tempat pelayanan. Selain itu, ruang pelayanan untuk pegawai belum tertata rapi dan kurang leluasa sehingga untuk melakukan pelayanan menjadi kurang nyaman.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengunjung menemukan bahwa dalam memberikan pelayanan masih terdapat pegawai yang kurang memperhatikan penampilan dan kerapihan karena melihat pegawai yang keluar masuk ruangan tidak mengenakan sepatu.



2. Pengunjung menemukan bahwa dalam pelayanan masih terdapat pegawai yang tidak selalu dalam keadaan siap melayani.
3. Pengunjung menemukan bahwa masih terdapat pegawai yang kurang perhatian terhadap pengunjung yang mengeluhkan kesulitannya untuk melakukan proses pelayanan.
4. Fasilitas seperti tempat menunggu untuk pengunjung maupun di dalam ruangan masih belum lengkap.
5. Tidak banyak masyarakat yang mengetahui lebih jelasnya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penyelesaian pembuatan dokumen.

### **1.3 Cakupan Masalah**

Dari uraian identifikasi masalah di atas, maka pembahasan dalam penelitian ini terbatas pada pengaruh kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh antara kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang?
2. Adakah pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang?

3. Adakah pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang?
4. Adakah pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh antara kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.
4. Untuk mengetahui adakah pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

#### **1.6.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi penulis selanjutnya untuk membahas lebih jauh mengenai kualitas pelayanan.

### **1.6.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Menambah dan memperluas wawasan penulis mengenai kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan.

#### **2. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan koleksi pustaka bagi mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran dan mahasiswa Universitas Negeri Semarang pada umumnya.

#### **3. Bagi Instansi**

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

### **1.7 Orisinalitas Penelitian**

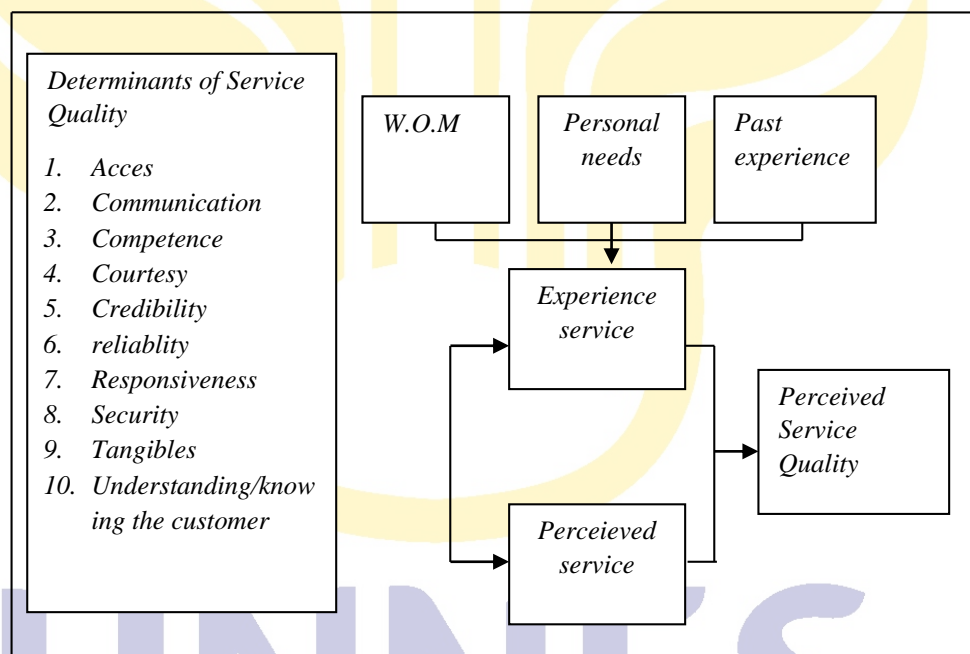
Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu kinerja pegawai, komunikasi, lingkungan kerja fisik, dan kualitas pelayanan dibanding dengan penelitian sebelumnya yaitu Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang (Ritmaratri, Nimas Ayu: 2015). Namun dalam penggunaan model penelitian masih sama yaitu menggunakan model analisis regresi linier berganda dan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 2.1 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) adalah, “Perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*performance*)”. Konsep mengenai kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry diajukan dalam skema sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Komponen Kualitas Pelayanan yang Diterima**

Sumber : Parasuraman dkk (1985:48)

Model analisis di atas tampak bahwa *expected service* (pelayanan yang diharapkan) bergantung pada WOM (*Word of Mouth*), *Personal Needs*, dan *Past*

*Experience*. Berita dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, serta pengalaman masa lampau merupakan tiga variabel bebas yang memicu muncul pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Di sisi lain, *perceived service* (pelayanan yang diterima) bergantung pada variabel penentu kualitas pelayanan (*determinants of service quality*). Komponen kualitas pelayanan (*service quality determinants*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dimuat sebagai berikut:

1. *Reliability*: meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera. Ia juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi: ketepatan tagihan, penyimpanan catatan secara benar, dan ketepatan jadwal.
2. *Responsiveness*: adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan, meliputi: pengiriman slip transaksi segera, mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat, dan memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat).
3. *Competence*: artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan, meliputi: pengetahuan dan keahlian dalam kontak personil, pengetahuan dan keahlian dalam personil pendukung operasi, dan kemampuan riset organisasi
4. *Access*: adalah kontak yang mudah dan dekat yang berarti: pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh tunggu), waktu tunggu pelayanan tidak lama, jam operasi yang nyaman, dan lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.
5. *Courtesy*: meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, dll) meliputi: tenggang rasa bagi barang-barang pribadi pelanggan dan tampilan yang bersih rapi dalam ruang pelayanan
6. *Communication*: artinya memastikan pelanggan beroleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka. Juga berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda, meliputi: penjelasan atas layanan itu sendiri, penjelasan berapa biaya suatu layanan, penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan, dan meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.
7. *Credibility*: meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor *credibility* adalah: nama organisasi, reputasi organisasi, dan karakteristik pribadi dari personil yang melakukan kontak.

8. *Security*: kemerdekaan dari bahaya, resiko atau keraguan, meliputi: keamanan fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
9. *Understanding/knowning the customer*: meliputi melakukan usaha memahami kebutuhan pelanggan, yaitu: pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan, menyediakan perhatian pribadi, dan mengenali pelanggan reguler.
10. *Tagibles*: yaitu tampilan fisik pelayanan, meliputi: fasilitas fisik, penampilan pekerja, alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan, perwakilan fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik atau pernyataan baik, dan pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

Kesepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi pokok dalam penelitian selanjutnya (1988) yang terdiri dari tiga dimensi asli dan dua dimensi kombinasi, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehadalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kedua dimensi terakhir (*assurance* dan *emphaty*) berisi gabungan tujuh dimensi yaitu *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding/knowning customers*, dan *acces*.

## **2.2 Variabel Penelitian**

### **2.2.1 Kualitas Pelayanan**

#### **2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Sinambela dalam Hardiyansyah (2011:36) adalah, “Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Sedangkan kualitas menurut Josep M. Juran dalam Tjiptono (2005:11) adalah, “Kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan”. Sedangkan Kamus Bahasa Indonesia, membagi pelayanan menjadi tiga makna, (1) perihal cara melayani; (2) usaha



melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Definisi pelayanan menurut Kotler dalam Algifari (2015:2) yaitu, “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”. Pelayanan menurut Hardiyansyah (2011:11) diartikan sebagai, “Aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Sedangkan pelayanan menurut pendapat Sampara dalam Sinambela (2014:5) adalah, “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kepuasan pelanggan”.

“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 dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien” (Hardiyansyah, 2011:36). Sinambela (2014:6) “Kualitas pelayanan biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: 1) kinerja, 2) keandalan, 3) mudah dalam penggunaan, dan 5) estetika, dan sebagainya.” Definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Algifari (2015:3), “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

Penyelenggara pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 yaitu:

Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: 1) pelayanan administratif, 2) pelayanan barang, dan 3) pelayanan jasa dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif  
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, dan sebagainya.
2. Pelayanan barang  
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan jasa  
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang butuhkan publik, misalnya: di pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Sepuluh dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1985) untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kompetensi), *access* (akses), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *understanding/knowing the customer* (kemampuan memahami pelanggan), dan *tangibles* (bukti fisik). Kesepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi pokok dalam penelitian selanjutnya (1988), yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dimensi-dimensi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) terdiri atas indikator: penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Dimensi *assurance* (jaminan) terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi *emphaty* (empati) terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lehtinen dan Lehtinen's (1982) menggunakan tiga dimensi kualitas, yaitu:

1. Kualitas fisik yang terdiri dari aspek fisik dalam pelayanan seperti peralatan dan bangunan.
2. Kualitas perusahaan yang terdiri dari citra perusahaan atau profil
3. Kualitas interaksi yang berasal dari sebaik-baiknya interaksi antara kontak perorangan dan pelanggan di antara beberapa pelanggan dan pelanggan lain.

Sedangkan Gronroos pada penelitiannya (1984) menggunakan tujuh dimensi penilaian kualitas yang baik, yaitu:

1. Profesionalisme dan ketrampilan (*professionalism and skill*): pelanggan menyadari bahwa pemberi jasa, karyawan, sistem operasi, dan sumber daya fisik mempunyai pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk memecahkan masalah-masalah mereka dengan cara yang profesional.
2. Sikap dan perilaku (*attitude and behavior*): pelanggan merasa bahwa para karyawan memperhatikan mereka dan berkepentingan dalam pemecahan masalah mereka dengan cara spontan dan akrab.
3. Aksesibilitas dan fleksibilitas (*accessibility and flexibility*): pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.



4. Reliabilitas dan *trustworthiness* (*reliability and trustworthiness*): pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Recovery*: pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. Reputasi dan kredibilitas (*reputation and credibility*): pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.
7. *Servicescape*: merupakan *process related*. Pelanggan merasa bahwa kondisi fisik dan aspek lingkungan *service encounter* lainnya mendukung pengalaman positif dan proses jasa.

## 2.2.2. Kinerja Pegawai

### 2.2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian kinerja menurut Mathis dan Jackson (2001:83) adalah, “Hasil dari *ability*/kemampuan dikalikan dengan *effort*/usaha dikalikan dengan *support*/dukungan. Kinerja akan berkurang apabila salah satu faktor dikurangi atau tidak ada”. Sedangkan pengertian kinerja menurut Rivai, Basri (2005:14) yaitu:

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja menurut pendapat Sinambela (2011:136) didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja menurut Mangkunegara (2009:67) merupakan, “Hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.



### 2.2.2.2 Dimensi Kinerja

Untuk mengukur kinerja pegawai, Hasibuan dalam Mangkunegara (2010:16-17) menggunakan lima dimensi berikut:

1. Kesetiaan: yaitu tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
2. Kemampuan kerja: yaitu keahlian atau kecakapan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan, serta hasil pekerjaan dapat memenuhi standar kerja yang digunakan.
3. Kejujuran: yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak curang dalam berbicara ataupun bersikap serta tidak menyalahgunakan yang telah diberikan.
4. Kreativitas: yaitu kemampuan dalam mengambil keputusan atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam tugas pokok tanpa menunggu perintah atau bimbingan orang lain.
5. Tanggung jawab: yaitu kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, melaksanakan dengan sebaik-baiknya, tepat waktu, serta berani menerima resiko bila terjadi kesalahan.

Sedangkan enam aspek pengukuran kinerja yang direkomendasikan oleh Harbour dalam Sudarmanto (2009:13), yaitu:

1. Produktivitas: kemampuan dalam menghasilkan produk barang dan jasa.
2. Kualitas: pemroduksian barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas
3. Ketepatan waktu (*timeliness*): waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
4. Putaran waktu: waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut kemudian sampai kepada pengguna/konsumen.
5. Penngunaan sumber daya: sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
6. Biaya: biaya yang diperlukan.

## 2.2.3 Komunikasi

### 2.2.3.1 Pengertian Komunikasi

Pengertian komunikasi menurut Hovland, Jenis dan Kelly (Muhammad, 2007:2) yaitu, *“Communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior other individuals”*. Dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang itu. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal. Sedangkan komunikasi berdasarkan paradigma Lasswell (Effendy, 2005:10), *“Proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu”*.

Lebih jauh komunikasi menurut Specek dan Spalek (Hardiyansyah, 2011:131) yaitu:

*Communication within the system of public administration is considered a crucial factor for achieving effective and economical functioning of the whole system of public administration as a specific institutional tool for the implementation of public policies. The quality of information relationships between individual subjects of public administration is determined by a number of factor, and it influences the overall systematic structure of the whole public administration organization. Further, it also affects the quality of information flows carried out within the whole system of public authority of the state, as well as the characteristics of external relationships of public administration.*

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa komunikasi dalam sistem administrasi publik menjadi faktor penting untuk mencapai efektif fungsi seluruh sistem administrasi publik, terutama dalam pelaksanaan kebijakan publik. Kualitas hubungan informasi antara subjek individu administrasi publik ditentukan oleh sejumlah faktor, dan hal itu mempengaruhi struktur sistematis keseluruhan administrasi organisasi

publik. Pada gilirannya akan mempengaruhi kualitas arus informasi yang dilakukan dalam seluruh sistem otoritas publik negara, serta karakteristik hubungan eksternal administrasi publik.

Ada empat prinsip dasar komunikasi menurut Seiler dalam Arni Muhammad (2014:19) yaitu: suatu proses, suatu sistemik, interaksi dan transaksi, dimaksudkan atau tidak dimaksudkan. Masing-masing prinsip tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah suatu proses  
Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus-menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi juga bukanlah suatu barang yang dapat ditangkap dengan tangan untuk diteliti. Komunikasi juga melibatkan suatu variasi saling berhubungan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang persis sama yaitu saling hubungandi antara orang, lingkungan, ketrampilan, sikap, status, pengalaman, dan perasaan, semuanya menentukan komunikasi yang terjadi pada suatu waktu tertentu.
2. Komunikasi adalah suatu sistem  
Komunikasi terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing komponen tersebut mempunyai tugasnya masing-masing yang berhubungan satu sama lain untuk menghasilkan suatu komunikasi. Misalnya pengirim mempunyai peranan untuk menentukan apa informasi atau apa arti yang akan dikomunikasikan. Setelah tahu apa arti atau informasi yang dikirimkan, informasi tersebut perlu diubah ke dalam kode atau sandi-sandi tertentu sesuai dengan aturannya sehingga berupa suatu pesan. Jadi komponen pesan ada kaitannya dengan komponen pengirim.
3. Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi  
Yang dimaksud dengan istilah interaksi adalah saling bertukar informasi. Misalnya seseorang berbicara kepada temannya mengenai sesuatu, kemudian temannya yang mendengar memberikan reaksi atau komentar terhadap apa yang sedang dibicarakan itu.
4. Komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak disengaja  
Komunikasi yang disengaja dapat terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Tetapi apabila pesan yang tidak sengaja dikirimkan atau tidak dimaksudkan untuk orang tertentu untuk menerimanya maka itu dinamakan komunikasi tidak disengaja.  
Komunikasi yang ideal terjadi apabila seseorang bermaksud mengirim pesan tertentu terhadap orang lain yang ia inginkan untuk menerimanya.

### 2.2.3.2 Dimensi Komunikasi

Model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell (Hardiyansyah, 2011: 135) dalam tulisannya yang berjudul “*The Structur and Function of Communicstion in Society, the Communicstion of Ideas*”, mengatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “*who says in which channel to whom with what effect*” (siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa). Jawaban bagi pertanyaan paradigmatik Lasswell itu merupakan unsur-unsur proses komunikasi yaitu *communicator* (komunikator), *message* (pesan), *media* (media), *receiver* (komunikan/penerima), dan *effect* (efek/pengaruh).

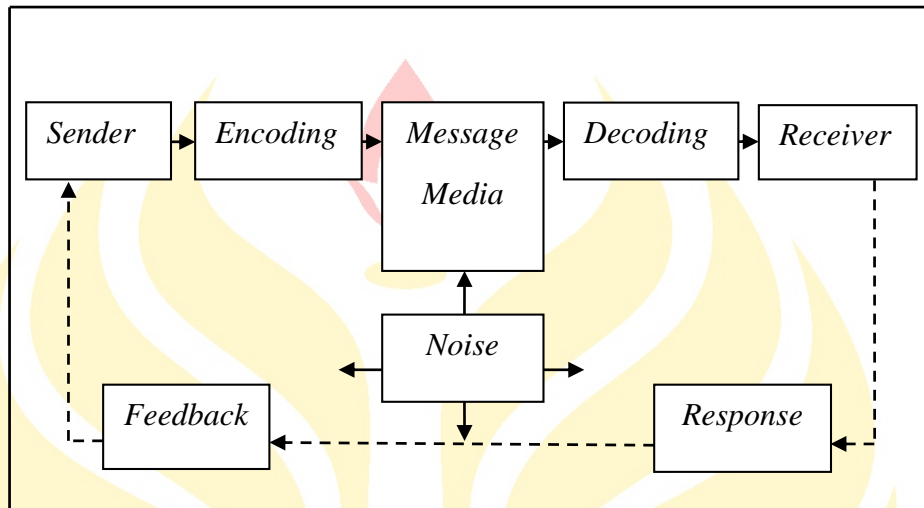
Penjelasan yang dikemukakan oleh Muhammad (2007:5-6) yaitu:

Yang dimaksud *who* tersebut adalah menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Yang memulai komunikasi ini dapat berupa seorang dan dapat juga sekelompok orang seperti organisasi atau persatuan. Pertanyaan kedua adalah *says what* atau apa yang dikatakan. Pertanyaan ini berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Pertanyaan ketiga adalah *to whom*. Pertanyaan ini maksudnya menanyakan siapa yang menjadi audience atau penerima dari komunikasi. Atau dengan kata lain kepada siapa komunikator berbicara atau kepada siapa pesan yang ia ingin disampaikan diberikan. Pertanyaan keempat adalah *through what* atau melalui media apa. Yang dimaksudkan dengan media adalah alat komunikasi, seperti berbicara, gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, televise, surat, buku, dan gambar. Pertanyaan *what effect* atau apa efeknya dari komunikasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, ada lima dimensi komunikasi dari Lasswell, yaitu:

(1) komunikator; (2) pesan; (3) media; (4) komunikan; (5) efek. Konsep komunikasi

Lasswell tersebut kemudian disempurnakan dengan model pada gambar 2.2 berikut:



**Gambar 2.2 Model Komunikasi Laswell**

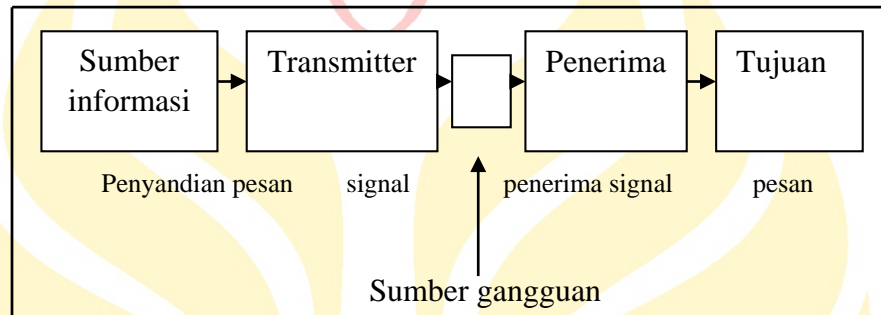
Sumber: Onong Uchjana (2004:18)

Keterangan:

1. *Sender*: komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
2. *Encoding*: penyandian, yakni proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
3. *Message*: pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
4. *Media*: saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
5. *Decoding*: pengawasandian, yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambing yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
6. *Receiver*: komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
7. *Response*: tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan.
8. *Feedback*: umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
9. *Noise*: gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.



Model komunikasi lain yang banyak digunakan adalah model komunikasi dari Shannon yang berbeda dari Laswell mengenai istilah yang digunakan bagi masing-masing komponen seperti pada gambar 2.3 berikut:



**Gambar 2.3 Model Komunikasi Shannon**

Sumber: Arni Muhammad (2007: 7)

Dari gambar 2.3 di atas dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

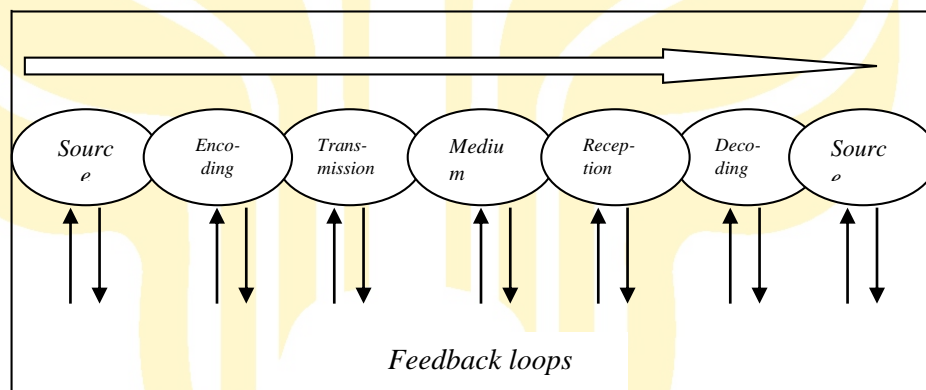
1. Sumber informasi (*information source*). Dalam komunikasi manusia, yang menjadi sumber informasi adalah otak. Pada otak ini terdapat kemungkinan *message*/pesan yang tidak terbatas jumlahnya. Tugas utama otak adalah menghasilkan suatu pesan atau suatu set kecil pesan dari berjuta-juta pesan yang ada.
2. *Transmitter*. Pemilihan *transmitter* ini tergantung pada jenis komunikasi yang digunakan. Pada komunikasi tatap muka yang menjadi *transmitter*nya adalah alat-alat pembentuk suara dan dihubungkan dengan otot-otot serta organ tubuh lainnya yang terlibat dalam penggunaan bahasa nonverbal, sedangkan pada komunikasi yang menggunakan mesin-mesin alat komunikasi yang berfungsi sebagai *transmitter* adalah alat itu sendiri seperti telepon, radio, televisi, foto, film, dan sebagainya.
3. Penyandian (*encoding*) pesan. Penyandian (*encoding*) pesan diperlukan untuk mengubah ide dalam otak kedalam suatu sandi yang cocok dengan *transmitter*. Dalam komunikasi tatap muka signal yang cocok dengan alat-alat suara adalah berbicara. Pada komunikasi yang menggunakan mesin, dimana alat-alat yang digunakan sebagai perluasan dari indera, penyandian pesan juga berasal dari tubuh tetapi diperluas melalui jarak jauh dengan *transmitter*.
4. Penerimaan dan *decoding*. Pada komunikasi tatap muka kemungkinan *transmitter* menyandikan pesan dengan menggunakan alat-alat suara dan



otot-otot tubuh. Penerima dalam hal ini adalah alat-alat tubuh yang sederhana yang sanggup mengamati signal.

5. Tujuan (*destination*) yang dimaksudkan oleh si komunikator. *Destination* ini adalah otak manusia yang menerima pesan yang berisi bermacam-macam hal, ingatan atau pemikiran mengenai kemungkinan dan arti pesan.
6. Sumber gangguan (*noise*) pada waktu memindahkan signal dari *transmitter* kepada si penerima.

Sedangkan proses komunikasi Sikula dalam Mangkunegara (2009:147) dijelaskan dalam bentuk model yang menggambarkan serangkaian tahapannya sebagai berikut:



**Gambar 2.4 Model Komunikasi Sikula**

Sumber: Anwar Prabu Mangkunegara (2009:147)

Keterangan:

1. *Source*: merupakan tahap pertama di mana ide atau informasi diubah menjadi pesan dalam bentuk simbol.
2. *Encoding*: merupakan tahap pemrosesan pesan dalam bentuk tulisan, oral, pikiran, fisik, atau bentuk lainnya.
3. *Transmission*: merupakan tahap pengiriman pesan dengan cara tertulis, isyarat, tape, berbicara, melalui saluran komunikasi.
4. *Medium*: merupakan media saluran dari pesan yang dikirimkan atau saluran pesan berjalan melalui medium.
5. *Reception*: merupakan tahap dimana pesan diinterpretasikan, baik secara langsung maupun tak langsung melalui proses pikiran.

6. *Decoding*: merupakan tahap dimana pesan dapat diterima dan dimengerti.
7. *Action*: merupakan tindakan nyata terhadap pesan yang diterima.
8. *Feedback loops*: merupakan pengintegrasian seluruh tahap proses dari sistem komunikasi.

Dari ketiga pendapat tersebut, peneliti menggunakan dimensi dari Laswell yang terdiri dari: komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek.

(1) Komunikator merupakan sumber informasi verbal maupun non verbal. Dalam hal ini yang dapat dikatakan sebagai komunikator meliputi dinas kependudukan dan pencatatan sipil, masyarakat pengguna layanan, maupun instansi lain. Komunikator dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. (2) Pesan merupakan inti atau isi dari komunikasi yang disampaikan, dapat berupa kebijakan, aturan, data, dan informasi seperti Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Sailendra, (2015:11) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar. Berkaitan dengan kegiatan operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yaitu memberikan pelayanan administratif di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, SOP perlu diketahui oleh pihak pemberi pelayanan yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang maupun penerima pelayanan yaitu masyarakat Kabupaten Magelang agar tidak terjadi miskomunikasi. (3) Saluran merupakan sarana atau perantara yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain. Saluran yang terkait dengan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang meliputi saluran yang dimuat

dalam cetakan maupun elektronik. (4) Komunikan merupakan penerima informasi atau pihak yang dituju. Komunikan di sini yaitu masyarakat Kabupaten Magelang yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. (5) Efek merupakan akibat yang diharapkan dari proses komunikasi yang dijalin. Efek yang disorot adalah efek yang dirasakan oleh penerima pesan yaitu masyarakat yang telah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

## **2.2.4 Lingkungan Kerja Fisik**

### **2.2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah suatu hal yang meliputi cahaya, warna, udara, dan suara. “Lebih lanjut lagi lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung” (Gie, 2000:212). Persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran modern menurut Gie (2000:210-212) meliputi hal-hal berikut:

1. Kebersihan  
Bangunan, perlengkapan, perabitan harus dipelihara bersih.
2. Luas ruang kantor  
Luas ruang kantor tidak boleh dijejalkan dengan pegawai. Ruang kerja harus menyediakan luas lantai 40 *square feet* untuk setiap petugas (3,7 meter persegi).
3. Suhu udara  
Temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja (minimum  $16^{\circ}\text{C} \pm 61^{\circ}\text{F}$ ).
4. Ventilasi  
Peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja.

5. Penerangan cahaya  
Cahaya alam/lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat dengan seharusnya.
6. Fasilitas kesehatan  
Kamar kecil, toilet, dan sejenisnya harus disediakan untuk para petugas serta terpelihara kebersihannya.
7. Fasilitas cuci  
Ruang cuci muka/tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan untuk secukupnya.
8. Air minum  
Air bersih untuk keperluan minum petugas harus disediakan melalui pipa/tempat penampungan khusus.
9. Tempat pakaian  
Dalam kantor harus disediakan tempat untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja dan fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah.
10. Tempat duduk  
Petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu.
11. Lantai, gang, dan tangga  
Lantai harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberi pegangan untuk tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar.
12. Mesin  
Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dari petugas yang memakainya harus cukup terlatih.
13. Beban berat  
Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat, membawa atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan.
14. Pertolongan pertama  
Dalam ruang kerja harus disediakan kotak/lemari obat untuk pertolongan pertama maupun seseorang pegawai yang terlatih memberikan pertolongan itu.
15. Penjagaan kebakaran  
Alat pemadam kebakaran dan sarana untuk melarikan diri dari bahaya kebakaran harus disediakan secara memadai termasuk lonceng tanda bahaya kebakaran.
16. Pemberitahuan kecelakaan  
Kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atau absen petugas lebih dari 3 (tiga) hari harus dilaporkan kepada pihak yang berwajib.

#### 2.2.4.2 Dimensi Lingkungan Kerja Fisik

Ada empat dimensi lingkungan kerja fisik menurut Gie (2000:212-220) yaitu:

### 1. Cahaya

Cahaya penerangan yang cukup baik dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, sedikit membuat kesalahan, dan matanya tidak lekas lelah. Banyak ketidakberesan pekerjaan kantor disebabkan penerangan yang buruk, misalnya ruang terlampau gelap atau pegawai harus bekerja di bawah penerangan yang menyilaukan.

Keuntungan yang diperoleh dengan adanya penerangan yang baik ialah: 1) naiknya produktivitas; (*office productivity*); 2) berkurangnya ketegangan urat syaraf mata dan kelelahan mental; 3) bertambah baiknya kualitas pekerjaan.

Cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan menjadi empat: yaitu : a) Cahaya langsung. Cahaya ini memancar langsung dari sumber ke permukaan meja. Bila menggunakan lampu biasa ( pijar), cahaya bersifat tajam. Bayangan yang ditimbulkannya sangat jelas. Cahaya ini menimbulkan kelelahan pada mata. Jadi pengertian lampu cahaya langsung sebetulnya tidak baik untuk digunakan; b) Cahaya setengah langsung. Cahaya ini memancar dari sumbernya dengan melalui tudung lampu yang biasanya terbuat dari gelas dengan warna seperti susu. Cahaya tersebar keseluruh jurusan sehingga tidak begitu tajam tetapi cahaya tetap langsung jatuh ke permukaan meja sehingga memantul ke arah mata pekerja. Hal ini kurang memuaskan tetapi lebih baik daripada cahaya langsung; c) Cahaya setengah tak langsung. Cahaya ini terjadi akibat pantulan dari langit-langit dan dinding ruangan sebagian lagi dari tudung kaca. Cahaya ini sudah cukup baik daripada cahaya setengah langsung. Sifat bayang-bayangnya sudah tidak begitu tajam; d) Cahaya tak langsung. Penerangan lampu terbaik adalah cahaya langsung. Sifat cahaya ini sudah lunak dan tidak akan menimbulkan kelelahan pada mata. Karena cahaya ini tersebar ke seluruh penjuru dan tidak menimbulkan bayangan.

### 2. Warna

Apabila dalam penggunaan warna dinding ataupun peralatan kantor tepat, maka kegembiraan maupun ketenangan para pegawai dapat tercipta. Selain itu, dengan menggunakan warna yang cocok akan mengurangi timbulnya kesilauan yang ditimbulkan oleh adanya sinar atau cahaya yang berlebihan.

### 3. Udara

Beberapa faktor kualitas udara yang perlu diperhatikan adalah temperatur, kelembaban, ventilasi, serta kebersihan udara. Manfaat pemasangan sistem yang dapat menjaga kondisi udara dengan baik dan stabil akan lebih berharga dibandingkan biaya yang harus dikeluarkan. Apabila tingkat kenyamanan pegawai ditingkatkan, tingkat produktivitas mereka akan dapat ditingkatkan dan efisiensi dapat dimaksimalkan. Ketidakhadiran juga dapat dikurangi pada beberapa kasus kesehatan diminimalkan. Mengenai faktor udara



ini yang penting sekali ialah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu. Tubuh manusia secara terus menerus mengeluarkan panas agar dapat hidup terus. Untuk dapat memancarkan panas itu perlulah udara di sekelilingnya mempunyai suhu yang lebih rendah daripada suhu badan manusia. Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah, dan kurang bersemangat.

Beberapa hal yang dapat digunakan sebagai usaha untuk mengatasi udara yang panas-lembab dikemukakan oleh Soetarman dalam Gie (2000:220), antara lain:

- 1) Mengatur suhu udara dalam ruang kerja dengan alat *air conditioning*. Walaupun alat tersebut masih sangat mahal harganya, tapi bagi pekerjaan-pekerjaan yang menghendaki ketelitian sebesar-besarnya, alat itu merupakan keharusan apabila dikehendaki mutu pekerjaan yang tinggi.
- 2) Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruang kerja. Hal ini dapat tercapai dengan membuat lubang-lubang udara yang cukup banyak pada dinding-dinding kamar. Demikian pula sewaktu bekerja jendela-jendela dibuka sebanyak mungkin.
- 3) Mengatur pakaian kerja yang sebaik-baiknya dipakai para pekerja. Untuk bekerja di Indonesia, mengenakan pakaian jas lengkap dengan dasi secara Barat adalah kurang tepat. Jadi misalnya para hakim dan guru besar yang masih mempertahankan jubah kebesarannya yang hitam, hal ini lebih banyak membebani mereka daripada menambah efisiensi kerjanya.

#### 4. Suara

Tingkat kebisingan pada kantor menurut Shomer dalam Sukoco (2007:216) merupakan faktor lingkungan yang harus dipertimbangkan untuk mengelola tingkat produktivitas pegawai yang diinginkan. Apabila tingkat kebisingan melampaui batas yang tidak diinginkan, beberapa gangguan fisik dan psikologis terhadap mereka akan terjadi.

Selain usaha-usaha di atas, Gie (2000:191) mengemukakan bahwa:

Suatu cara yang akhir-akhir ini dijalankan di luar negeri untuk menambah efisiensi kerja ialah penggunaan musik. Dari percobaan-percobaan telah terbukti bahwa lagu-lagu yang tenang dan lembut



dapat mengurangi ketegangan syaraf dan kejemuian serta menambah kegembiraan kerja.

Sedangkan indikator dalam lingkungan kerja fisik menurut Quible dalam Sukoco (2007:208-219) yaitu:

1. Cahaya yang dapat digunakan terbagi dalam empat jenis, yaitu:
  - a. Cahaya alami, yang berasal dari sinar matahari.
  - b. Cahaya *fluorescent*. Cahaya mejadi jenis cahaya yang lazim digunakan pada ruang perkantoran dengan tingkat terang yang mirip dengan cahaya alami. Meskipun pemasangannya lebih mahal dibanding dengan *incandescent*, cahaya ini mempunyai beberapa kelebihan: 1) Memproduksi lebih sedikit panas dan silau; 2) Tabung *fluruorescent* tahan sepuluh kali lebih lama dibanding *incandescent*; 3) Mengkonsumsi lebih sedikit listrik; 4) Keterangan yang diberikan lebih tersebar; 5) Cahaya *fluorescent* kira-kira lima kali lebih efisien dibanding cahaya *incandescent*.
  - c. Cahaya *incandescent*. Dengan meggunakan tabung *fillament*, cahaya ini paling sering digunakan di rumah. Cahaya ini juga dapat digunakan secara efektif di perkantoran, meskipun *fluorescent* lebih efisien. Cahaya *incandescent* kadang kala digunakan untuk membuat panel cahaya tidak monoton dan untuk menarik perhatian pada beberapa area. Cahaya ini paling tidak efektif jika dibandingkan dengan energi yang dikonsumsi, meskipun biaya pemasangannya lebih murah dibanding cahaya *fluorescent*. Kelemahan yang lain adalah tidak bertahan lama, warna yang dihasilkan tidak alami, memerlukan banyak listrik, dan menghasilkan banyak bayangan serta silau. Pada beberapa perusahaan, panas yang dihasilkan digunakan sebagai sumber pemanasan.
  - d. *High Intensity Discharge Lamps*. Penggunaan cahaya ini pada perkantoran adalah sesuatu yang baru. Lampu ini biasanya digunakan pada jalan raya dan stadion olahraga, yang memberikan sistem pencahayaan yang sangat efisien. Kekurangannya adalah efeknya yang menyulitkan untuk membedakan beberapa warna.
2. Warna. Beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemilihan warna di kantor, yaitu:
  - a. Kombinasi warna. Kombinasi dari warna primer-kuning, merah, biru-menghasilkan warna sekunder. Contohnya, dengan menncampur warna merah dan kuning akan dihasilkan oranye, mencampur warna kuning dan

biru akan menghasilkan warna hijau, dan mencampur warna merah dan biru menghasilkan violet. Warna tersier dihasilkan dengan mencampur warna sekunder dengan warna primer. Warna tersier adalah kuning-oranye, kuning-hijau, biru-violet, dan selanjutnya. Beberapa pilihan koordinasi warna yang bisa digunakan adalah: 1) Warna komplementer-warna yang saling berlawanan pada bagan warna. Contohnya, merah-hijau, kuning-violet, dan biru-oranye. 2) Warna split-komplementer-warna pada sisi dari warna komplementer. Contohnya, biru-violet dan biru-hijau adalah warna split-komplementer dari oranye. 3) Warna triad-tiga warna yang berjarak sama satu sama lain pada bagan warna. Warna triad adalah oranye, hijau, violet, atau kuning-oranye, biru-hijau, dan merah-violet.

- b. Efek cahaya pada warna. Karena berbagai jenis cahaya buatan mempunyai spektrum yang berbeda, sistem pencahayaan yang digunakan pada kantor juga memiliki efek yang signifikan terhadap pilihan warna. Sumber cahaya hanya akan meningkatkan warna yang sesuai dengan spektrumnya. Sebagai ilustrasi, cahaya *fluorescent* biasanya tidak dapat memberikan warna sebagaimana mestinya bagi warna merah dan oranye, karena kebanyakan tabung *fluorescent* tidak terdiri dari dua warna ini. Sebaliknya, cahaya *fluorescent* tidak akan meningkatkan warna ungu-biru, meskipun cahaya *fluorescent* memantulkannya. Jika dibandingkan dengan *fluorescent* atau *incandescent, high intensity* mempunyai dampak yang kurang signifikan terhadap peningkatan warna dibandingkan kedua cahaya tersebut.
- c. Nilai pemantulan warna. Beberapa warna memiliki nilai pantulan yang berbeda. Contohnya, warna yang lebih terang memantulkan persentase cahaya yang lebih besar daripada warna yang gelap. Beberapa area pada perkantoran membutuhkan nilai pemantulan warna yang lebih terang dibanding yang lain. Atas misalnya, membutuhkan warna dengan tingkat pemantulan yang tinggi dibandingkan pada lantai. Atas dengan warna terang membantu memantulkan cahaya ke bawah, yang mengurangi silau dan bayangan pada area pekerjaan. Pada area dengan cahaya alami yang kurang, atas dengan warna terang membantu mengurangi cahaya buatan (lampu) yang harus disediakan untuk mendapatkan cahaya yang sesuai, sehingga membantu penghematan konsumsi energi.
- d. Dampak dari warna. Warna sering kali mempengaruhi *mood*. Warna sejuk-biru, hijau, dan violet-menghasilkan *mood* yang tenang dan melelahkan warna hangat-merah, oranye, dan kuning, sebaliknya, menghasilkan kehangatan dan keceriaan. Warna-warna natural seperti putih dan warna lembut memberikan pengaruh ringan, sedangkan warna ungu gelap dan violet yang pucat sering kali menghasilkan *mood* depresi, sementara abu-abu cenderung memiliki efek rasa kantuk.

### 3. Kontrol suara. Beberapa teknik yang dapat digunakan dalam mengontrol

kebisingan pada ruang kantor, antara lain:

- a. Konstruksi yang sesuai. Jumlah kebisingan pada perkantoran dapat dikontrol dengan menggunakan teknik konstruksi bangunan yang efektif. Konstruksi yang sesuai. Jumlah kebisingan pada perkantoran dapat dikontrol dengan menggunakan teknik konstruksi bangunan yang efektif. Terdapat dua suara yang merambat di udara, yaitu suara yang merambat melalui udara (disebut suara udara) atau melalui struktur bangunan (suara struktural). Berikut adalah teknik konstruksi yang akan direkomendasikan untuk mengurangi kebisingan yang tidak diinginkan: 1) Memasang jaringan yang terhubung dengan jaringan utama dari sistem HVAC. Hal ini diharapkan akan mengurangi tingkat kebisingan yang dihasilkan oleh sistem tersebut. 2) Penggunaan jendela dan pintu yang rapat dan memiliki *seal* yang terbuat dari karet, sehingga suara lebih dapat diredam dan tidak mudah keluar dari ruangan. 3) Membangun udara diam (*silent air*) pada beberapa struktur bangunan, yaitu dengan menempatkan ruang berongga sehingga suara dapat teredam ke dalamnya. Hal ini akan mengurangi jumlah suara yang merambat dari satu ruangan ke ruangan lain.
- b. Penggunaan material konstruksi yang dapat mengurangi kemungkinan terjadinya getaran suara, seperti penggunaan kayu atau aluminium pada jendela yang lebih empuk dibandingkan baja dan sebagainya.
- c. Penggunaan material peredam suara. Ada tiga kriteria yang dapat digunakan dalam memilih material yang mampu menghasilkan peredaman suara yang optimal, antara lain: 1) Peredaman-yaitu tingkat suara yang dapat diredam oleh material. Tingkat peredaman diukur oleh *Noise Reduction Coefficient*. 2) Pemantulan-tingkat pemantulan yang dimiliki material, yaitu suara yang tidak diserap dan dipantulkan kembali ke udara. 3) Isolasi-tingkat material yang dapat menghalangi suara melewati material tersebut. Ketebalan material akan digunakan untuk meredam suara.
- d. Alat peredam suara. Alat peredam suara itu dapat diletakkan pada beberapa mesin di perkantora-contohnya, mesin tik atau printer dot-matriks. Alat lain yang dapat digunakan dalam penutup peralatan yang dapat meredam suara (misalnya karpet atau kain tebal,) yang diletakkan pada mesin yang mengeluarkan suara, seperti mesin tik atau printer.
- e. *Masking*. Metode ini melibatkan pencampuran suara kantor dengan suara rendah yang tidak mengganggu. Juga dikenal dengan *white noise*, *masking* hampir sama dengan suara yang terdengar ketika suara melewati lorong atau saluran. Sistem suara untuk publik (misalnya,

*loudspeaker* pada setiap ruangan yang biasanya digunakan untuk menyampaikan pengumuman ke seluruh bagian kantor) biasa digunakan untuk menyampaikan suara *masking* ke seluruh area kerja, misalnya musik yang lembut.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Daftar penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, disebutkan dalam tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Hasil penelitian
Sunarto (2008)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan sertifikat Tanah	<p>Faktor komunikasi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertahan Kota Madya Jakarta Selatan. Hal tersebt sebagaimana hasil penelitian di bawah ini :</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat dimensi komunikasi, dimensi kualitas komunikator dinilai paling rendah, yaitu 76% dan paling tinggi, yaitu dimensi gangguan, yaitu 85%. Selanjutnya motivasi kerja, dimensi tanggung jawab mendapatkan nilai paling rendah, yaitu 79% bila dibandingkan dengan lima dimensi lainnya dan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah dimensi inisiatif/prakarsa yaitu 88%.</p>



Roro Rukmini Widiawari (2012)	Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru	Sesuai dengan hasil perhitungan Uji F yang dilakukan dengan bantuan program SPSS diperoleh nilai $F_{hitung}$ sebesar 6,944. Nilai $F_{hitung}$ ini lebih besar daripada nilai $F_{tabel}$ yaitu 2,46. Nilai signifikan ini lebih kecil daripada nilai $\alpha$ yaitu 0,05. Dengan demikian $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya variabel bebas seperti hasil kerja, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kemampuan aparat menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparat Kecamatan Banjarbaru Selatan.
Faiza Nurmasitha dkk (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	Berdasarkan nilai nilai $F_{hitung}$ (33,390) > $F_{tabel}$ (3,35), dimana $F_{hitung}$ masuk di daerah penolakan $H_0$ , maka $H_1$ diterima pada <i>level of significant</i> 5%, hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y), dengan hasil sebesar 0,635 atau 63,5%. Sehingga hipotesis $H_1 : \beta_1 \neq 0$

R Surya Saptaraharja (2013)	Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izi Lokasi	Berdasarkan perhitungan data statistik diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan secara bersama-sama antara Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan dengan Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 0,802 terbilang sangat kuat dan kontribusi Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 64,3% sisanya sebesar 35,7% merupakan 19 kontribusi faktor-faktor lain terhadap variabel Kualitas Pelayanan Izin Lokasi, namun tidak diteliti. Besarnya pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 0,371 dan besarnya pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Lokasi sebesar 0,409, besaran pengaruh tersebut ditunjukkan oleh persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 5,690 + 0,371 X_1 + 0,409 X_2$ .
Muhammad Affan Adrianto dkk (2014)	Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara	Kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara bersama-sama mampu mempengaruhi kualitas pelayanan. Didapatkan bahwa nilai $F_{hitung}$ sebesar 44,295 yang lebih besar dari nilai $F_{tabel}$ sebesar 3,1 22. Hal tersebut berarti $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima sehingga dapat



	Abdul Rachman Saleh, Malang)	disimpulkan bahwa variabel terikat atau kualitas pelayanan dapat dipengaruhi signifikan secara bersama-sama oleh variabel bebas atau kinerja pegawai dan sistem pelayanan.
--	---------------------------------	--

Kinerja pegawai merupakan hasil atau cara kerja individu atau pegawai di suatu lingkup organisasi maupun perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan barang maupun jasa yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa tersebut. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa adanya signifikan antara variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,311 dengan tanda positif (+). Kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan adanya daya tanggap dan tanggung jawab serta kerjasama dari pegawai. Apabila indikator-indikator tersebut ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan (Adrianto dkk, 2014).

Widiaswari (2012) dalam penelitiannya juga memperoleh hasil bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan aparat berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparat pemerintah di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Hasil perhitungan mengenai koefisien korelasi dan determinasi ditunjukkan:

$Y = 2,710 + 0,158X_1 + 0,0067X_2 + 0,020X_3 + 0,041X_4$ . Konstanta sebesar 2,710 menyatakan bahwa jika kinerja aparat tidak memiliki kualitas hasil kerja, tidak memiliki kuantitas

hasil kerja, tidak memiliki ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, tidak memiliki kemampuan dalam menghadapi kesulitan menyelesaikan pekerjaan.

Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan mengandung arti semakin tinggi/baik komunikasi dilakukan, maka akan semakin tinggi/baik kualitas pelayanan sertifikat dan sebaliknya. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan dari empat dimensi komunikasi, dimensi kualitas komunikator dinilai paling rendah, yaitu 76% dan paling tinggi yaitu dimensi gangguan yaitu 85% (Sunarto, 2008).

Hasil uji hipotesis diketahui pengaruh positif dan signifikan pada variabel komunikasi terhadap kualitas pelayanan penerbitan izin lokasi dengan konsep apabila komunikasi ditingkatkan maka secara kausalitas akan meningkatkan kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,600 yang ditunjukkan oleh persamaan regresi sederhana  $Y=10,694+0,600X_1$ . Nilai 0,600 ini menunjukkan besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel komunikasi ditingkatkan, maka peningkatan tersebut akan diimbangi dengan peningkatan pada variabel kualitas pelayanan (Saptaraharja, 2013).

Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif atau signifikan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan hasil prosentase sebesar 12%. Koefisien korelasi parsial antara variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 17,6%. Hasil uji t variabel lingkungan kerja sebesar 4,608 dengan t tabel sebesar 1,98. Menjaga lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk pembentukan suatu kualitas pelayanan yang baik. Karena

dengan bekerja di dalam lingkungan yang aman dan nyaman sangat besar pengaruhnya terhadap pekerjaan yang akan dihasilkan (Nurmasitha dkk, 2013).

## **2.4 Kerangka Berfikir**

Variabel yang diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian ini diuraikan secara ringkas sebagai berikut:

### **1. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan**

Adrianto (2014) mengemukakan bahwa, “Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya perhatian khusus oleh pihak maskapai Garuda Indonesia mengenai kinerja pegawainya. Kinerja pegawai dapat dilihat langsung dan dirasakan oleh para penumpang maskapai tersebut, penumpang akan menilai bagaimana pegawai tersebut melaksanakan tugasnya dalam melayani para penumpang dengan baik”.

Disimpulkan melalui penjelasan di atas bahwa variabel kinerja pegawai maskapai Garuda Indonesia harus lebih ditingkatkan lagi. Hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana para pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang maskapai tersebut. Apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya.

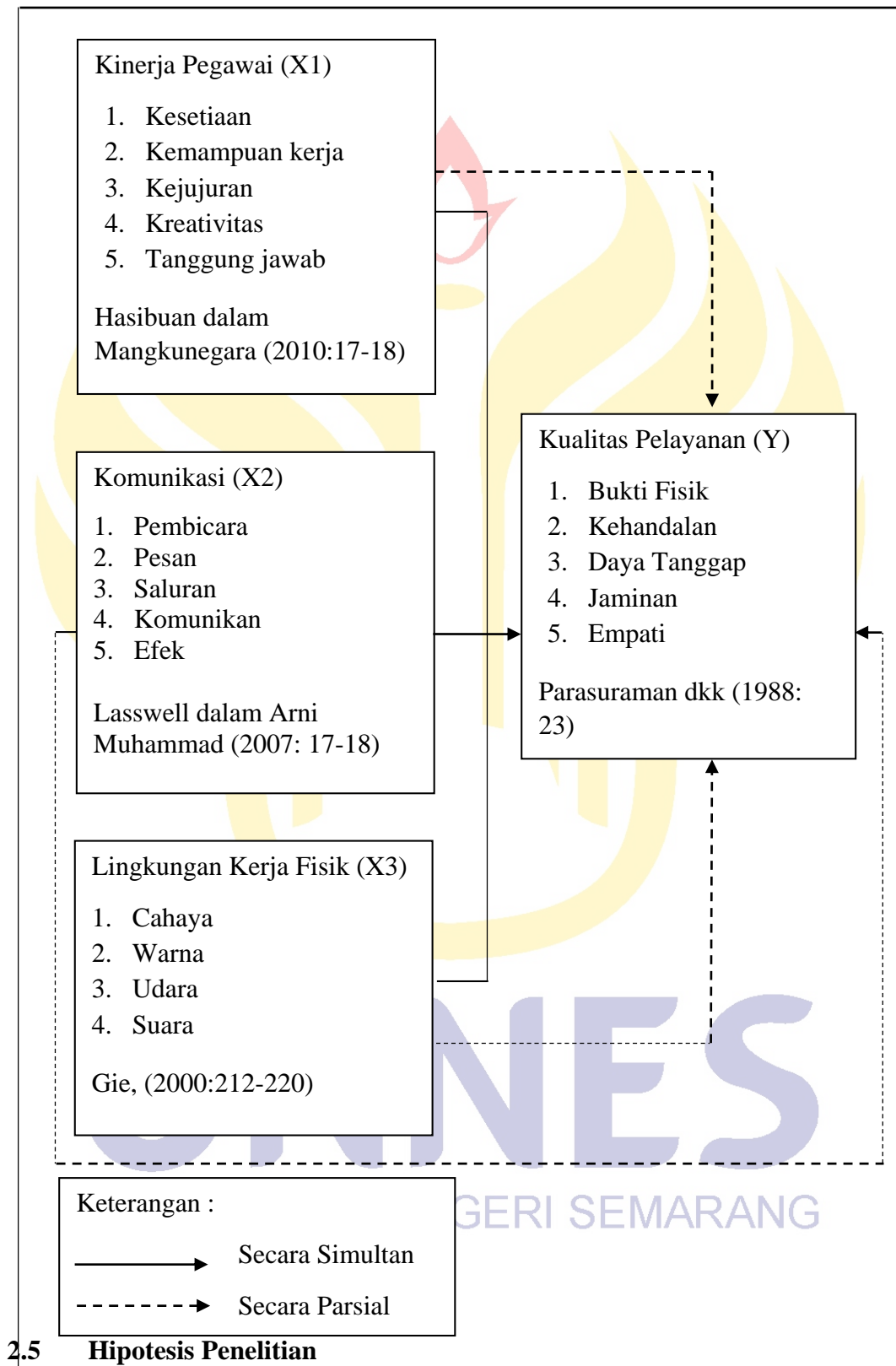
### **2. Pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan**

Sunarto (2008) mengemukakan bahwa, “Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan mengandung arti semakin tinggi/baik komunikasi dilakukan, maka akan semakin tinggi/baik kualitas pelayanan dan sebaliknya”. Karena komunikasi memberikan kejelasan informasi maka pencapaian tujuan akan lebih mudah tercapai. Unsur komunikasi dapat menambah atau mengurangi kualitas pelayanan. Bahwa salah

satu faktor yang diperlukan untuk mencapai tujuan adalah komunikasi yang optimal dalam arti komunikasi yang harus dikembangkan dan diatur secara baik oleh organisasi pelayanan. “Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan untuk memberikan informasi yang berguna dalam rangka mencapai tujuan organisasi” (Saptaraharja, 2013). Komunikasi ini penting untuk mengupayakan keseragaman kerja, saling pengertian dan terutama tercapainya tujuan. Sejalan dengan Robbins dalam teori komunikasi yang menunjukkan adanya faktor-faktor pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi, dan informasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

### 3. Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan

Lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas kerja yang dihasilkan. Lingkungan kerja merupakan lingkungan di mana para pegawai bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas yang diberikan. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan kenyamanan pribadi maupun kenyamanan dalam membangkitkan semangat kerja antar pegawai sehingga dapat mengerjakan tugas dengan hasil yang baik. Menjaga lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk pembentukan suatu kualitas pelayanan yang baik. Karena dengan bekerja dalam lingkungan yang aman dan nyaman sangat besar pengaruhnya terhadap pekerjaan yang akan dihasilkan (Nurmasitha dkk, 2013).



**Gambar 2.5 Kerangka Berpikir**



Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2012:96). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.
- H2: Kinerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.
- H3: Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.
- H4: Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pemahasan yang telah dikemukakan pada bab IV, maka dapat diambil beberapa simpulan antara lain:

1. Ada pengaruh antara kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebesar 58,9%. Sehingga kenaikan kinerja pegawai, komunikasi, dan lingkungan kerja fisik akan mempengaruhi kenaikan tingkat kualitas pelayanan.
2. Ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebesar 7,24%, semakin tinggi kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka kualitas pelayanan juga semakin rendah.
3. Ada pengaruh antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebesar 6,70%, semakin baik komunikasi maka kualitas pelayanan akan semakin baik pula, sebaliknya semakin rendah komunikasi maka kualitas pelayanan akan semakin rendah.
4. Ada pengaruh antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang sebesar 15,21%, semakin baik lingkungan kerja fisik maka kualitas pelayanan akan semakin baik pula,

sebaliknya semakin rendah lingkungan kerja fisik maka kualitas pelayanan akan semakin rendah.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan kinerja pegawai, Dians Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang diharapkan dapat memberikan evaluasi kepada masing-masing pegawai terhadap pekerjaannya sehingga pegawai mengerti sejauh mana tugas yang telah mereka kerjakan serta mampu melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab.
2. Berkaitan dengan komunikasi, diharapkan pegawai mampu memberikan sapaan salam yang sopan sehingga pengunjung merasa dihormati.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, diharapkan dapat memberikan tempat pelayanan dengan ventilasi yang cukup dan ruangan yang bebas dari suara yang mengganggu seperti suara kendaraan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Groonros, Christian. 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, 1984.
- Umar, Husien. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nguyen, Nha dan Gaston Leblanc. 2002. Contact Personnel, Physical Environment and The Perceived Corporate Image of Intangible Service by New Clients. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 13, Issue: 3, pp: 242-262.
- Nurmashita Faiza, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228.

Parasuraman, A, Leonard L. Berry, dan Valarie A. Zeithaml. 1988. Servqual: Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*, Volume 64 No 1 Spring 1988.

-----, 1985. A Conceptual of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49. No. 4 (Autumn 1985) pp 41-50. 3, ( July 1991) page 287-303.

Rivai, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Menyusun SOP*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.

Saptaraharja, R. Surya. 2012. Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Tim Teknis Perizinan terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lokasi. *Jurnal Transparansi*, Vol. 5, No. 1 Jakarta: Institut STIAMl.

Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. 2006. *Aplikasi Statistik dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi, Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.

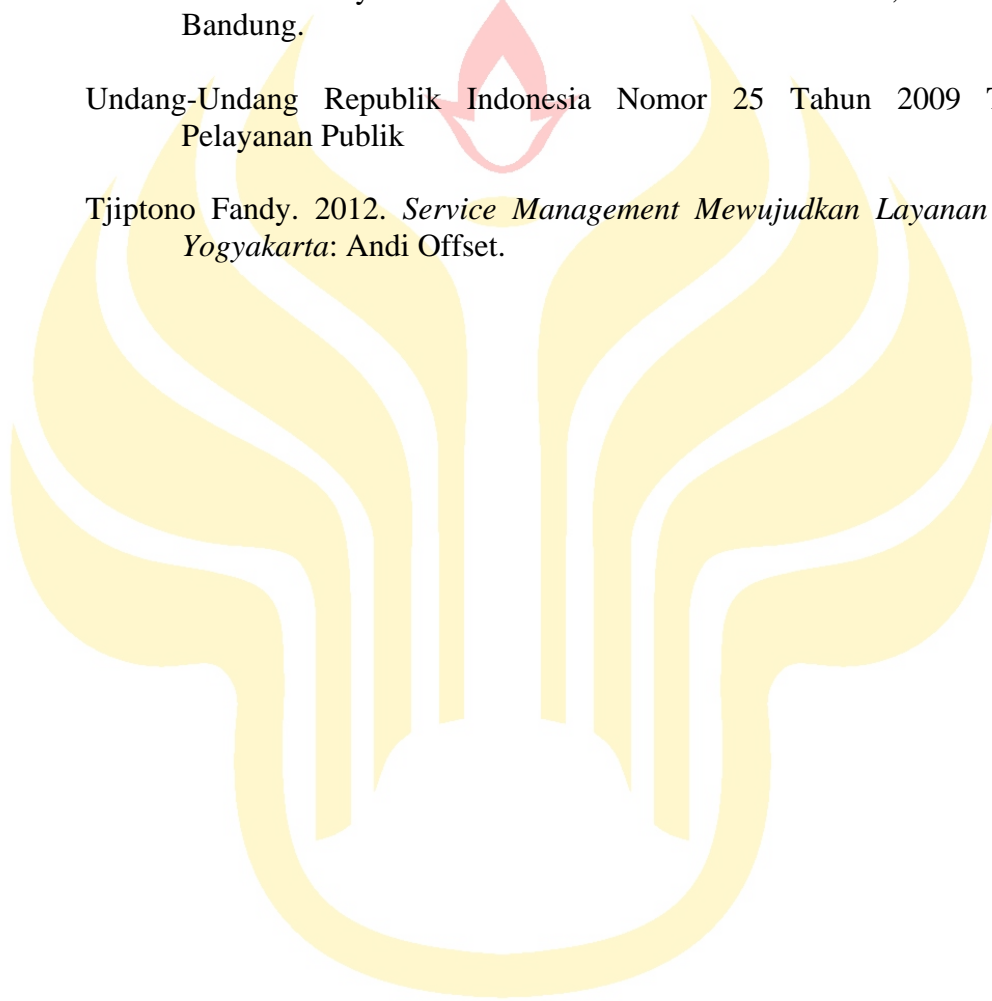
Sulistiyan, Ambar T dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



Sunarto. 2008. Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah. *Jurnal Mediator*, Vol. 9, No. 2 Bandung.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Tjiptono Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.



**UNNES**  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG