



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, DISIPLIN  
KERJA, KOMUNIKASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PURWOREJO**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Daniel Prananto**

**NIM 7101414285**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2018**

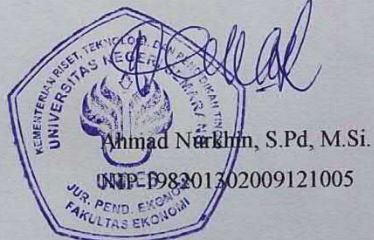
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

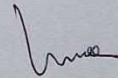
Hari : Kamis

Tanggal : 6 Desember 2018

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

  
Ahmad Nurkhin, S.Pd, M.Si.  
NIP. 198301302009121005

Pembimbing



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

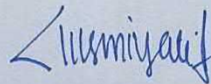
## PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Desember 2018

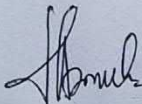
Penguji I



Ismiyati, S.Pd., M.Pd.

NIP 198009022005012002

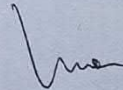
Penguji II



Tusyanah, S.Pd., M.Pd.

NIP 198308012015042003

Penguji III



Dr. H. Muhsin, M.Si.

NIP 195411011980031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D.

NIP 196307181987021001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daniel Prananto  
NIM : 7101414285  
Tempat, Tanggal Lahir : Purworejo, 17 September 1995  
Alamat : Perum KBN B. 27 R1 01 Rw 08 Pangenjuru  
Tengah, Kabupaten Purworejo.

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan 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, 13 Desember 2018



Daniel Prananto

NIM 7101414285

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”.

(Filipi 4:6)

### **Persembahan**

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya yang telah merawat, membimbing, dan selalu memotivasi saya.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo” sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pendidikan di UNNES.
2. Drs. Heri Yanto, M.B.A., PhD., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. H. Muhsin, M.Si., dosen pembimbing yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
6. Kedua Orang Tua penulis Bapak Pudji Tri Harsono dan Ibu Eddy Etty Esthieningsih yang selalu mendoakan, memotivasi dan menginspirasi penulis.
7. Pimpinan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo yang telah memberikan perizinan untuk peneliti.
8. Masyarakat di Kecamatan Purworejo yang telah berkenan menjadi responden penelitian.
9. Seluruh rekan-rekan rombel PAP A dan PAP B angkatan 2014 yang telah mendampingi, membimbing, membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi.

Semoga Allah SWT melimpahkan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Semarang, Desember 2018

Daniel Prananto  
NIM 7101414285

## SARI

**Prananto, Daniel.** 2018. "Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo)". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. H. Muhsin, M. Si.

**Kata kunci: Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan Masyarakat sangat penting dalam kebijakan publik di era otonomi daerah dan perubahan pola pikir aparatur penyelenggara pelayanan publik kearah yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan prima. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas seperti masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Purworejo yang melakukan permohonan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling* dan penghitungan jumlah sampel menggunakan rumus *iterasi* yang diketahui bahwa jumlah sampel adalah 115 orang. Pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner (angket). Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase, dan analisis linier berganda dengan menggunakan *IBM SPSS 22*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis linier berganda diperoleh persamaan :  $KM = 5,875 + 0,261TI + 0,254DK + 0,118Kom + 0,455KP + e$ . secara parsial Uji t variabel teknologi informasi diperoleh signifikansi 0,038 sehingga H2 diterima. Variabel disiplin kerja diperoleh signifikansi 0,066 sehingga H3 ditolak. Variabel komunikasi diperoleh signifikansi 0,274 sehingga H4 ditolak. Variabel kualitas pelayanan diperoleh signifikansi 0,000 sehingga H5 diterima. Uji F menunjukan bahwa signifikansi 0,000 sehingga H1 diterima, koefisiensi determinasi simultan ( $R^2$ ) antara teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 63,7%.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh teknologi informasi sebesar 3,88%, disiplin kerja berpengaruh sebesar 3,02%, komunikasi berpengaruh sebesar 1,08% dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 17,4% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. Saran penelitian ini adalah kepada pegawai mampu meningkatkan ketrampilan penggunaan teknologi, menghargai waktu dengan baik saat bekerja, serta memperbaiki proses pelayanan melalui internet, dan meningkatkan fasilitas keamanan dalam ketersediaan lahan parkir yang baik.



## ABSTRACT

**Prananto, Daniel.** 2018. “The Influence of Information Technology, work discipline, communication and service quality on the satisfaction of society (case study at Population and Civil Registration Service in Purworejo district)”. Final Project. Economics Education Department. Economics Faculty. Universitas Negeri Semarang. Advisor Dr. H. Muhsin, M. Si.

**Keywords: Information Technology, Work Discipline, Communication, Service Quality and Satisfaction of Society.**

Society satisfaction is very important in public policy in the era of regional autonomy and changes in the mindset of public service providers towards better and is oriented towards excellent service. However, there are still complaints from people who feel dissatisfied as there are still employees who are less friendly in serving the society. The purpose of this study is to examine the information technology, work discipline, communication and service quality to society satisfaction.

The population of this study was all Purworejo district residents who requested services at the office of Population and Civil Registration Service in Purworejo district. The sampling technique used in this study was *incidental sampling* and *iteration* formula which were 115 people. In collecting the data used observation method, documentation, interview and questionnaire. Data analysis of this study used descriptive percentage analysis and multiple linear analysis using *IBM SPSS 22*.

The result showed that the multiple linear analysis was obtained:  $KM = 5.875 + 0.261TI + 0.254DK + 0.118Kom + 0.455KP + e$ . Partially, the T test for information technology variable obtained a significance of 0.038, therefore H2 was accepted. The variable of work discipline obtained a significance of 0.066, thus H3 was rejected. The variable of communication obtained a significance of 0.274 so that H4 was rejected. The variable of quality service gained a significance of 0.000 which meant that H5 was accepted. The Ftest showed that the significance of 0.000, which meant that H1 was accepted, coefficient of simultaneous determination ( $R^2$ ) between information technology, work discipline, communication and quality service on the satisfaction of society was 63.7%.

The result of this study can be concluded that the influence of information technology was 3.88%, work discipline was 3.02%, communication 1.08% and quality service 17.4% on the satisfaction of society in population and civil registration service of Purworejo district. The suggestions of this study were aimed to the employees to improve their skills in using technology, respect more the work time, improve the service process by using internet and improve the security facilities of good parking space.

## DAFTAR ISI

	HAL.
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>SARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Cakupan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian .....	14
1.6 Manfaat Penelitian .....	15
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.6.2 Manfaat Praktis .....	15
1.7 Orisinalitas Penelitian .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>17</b>
2.1 Kajian Teori Utama ( <i>Grand Theory</i> ) .....	17
2.2 Kepuasan Masyarakat .....	18
2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	18
2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	19
2.2.3 Tujuan Kepuasan Masyarakat .....	19

2.2.4 Manfaat Kepuasan Masyarakat .....	20
2.2.5 Indikator Kepuasan Masyarakat .....	21
2.3 Teknologi Informasi .....	23
2.3.1 Pengertian Teknologi Informasi .....	23
2.3.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi .....	25
2.3.3 Penyalahgunaan Teknologi Informasi .....	26
2.3.4 Indikator Penggunaan Teknologi Informasi .....	27
2.4 Disiplin Kerja .....	28
2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja .....	28
2.4.2 Jenis-Jenis Disiplin Kerja .....	29
2.4.3 Tujuan Disiplin Kerja .....	30
2.4.4 Indikator Disiplin Kerja .....	30
2.5 Komunikasi .....	31
2.5.1 Pengertian Komunikasi .....	31
2.5.2 Bentuk Dasar Komunikasi .....	33
2.5.3 Fungsi Komunikasi .....	35
2.5.4 Indikator Komunikasi .....	36
2.6 Kualitas Pelayanan .....	37
2.6.1 Pengertian Pelayanan .....	37
2.6.2 Jenis-Jenis Pelayanan .....	37
2.6.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	39
2.6.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	40
2.7 Penelitian Terdahulu .....	42
2.8 Hubungan Antar Variabel .....	45
2.9 Kerangka Berpikir .....	47
2.10 Hipotesis Penelitian .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	54
3.1.1 Jenis Penelitian .....	54
3.1.2 Desain Penelitian .....	54

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.2.1 Populasi .....	51
3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.3 Variabel Penelitian .....	56
3.3.1 Variabel Independen .....	57
3.3.2 Variabel Dependen .....	58
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	58
3.4.1 Metode Observasi.....	59
3.4.2 Metode Dokumentasi .....	59
3.4.3 Metode Wawancara.....	59
3.4.4 Metode Angket atau Kuesioner .....	60
3.5 Instrumen Penelitian .....	61
3.5.1 Uji Validitas .....	62
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	67
3.6 Metode Analisis Data.....	68
3.6.1 Analisis Deskriptif Persentase.....	68
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	70
3.6.3 Analisis Regresi Berganda .....	73
3.6.4 Uji Hipotesis.....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	77
4.1.1 Objek Penelitian .....	77
4.1.2 Uji Asumsi Klasik .....	77
4.1.3 Analisis Deskriptif Persentase.....	82
4.1.4 Analisis Regresi Berganda .....	93
4.1.5 Uji Hipotesis.....	96
4.2 Pembahasan.....	101
4.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	101
4.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat....	102
4.2.3 Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat.....	104

4.2.4 Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat .....	105
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	107
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>109</b>
5.1 Simpulan .....	109
5.2 Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal.</b>
Tabel 1.1 Kesan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.....	5
Tabel 1.2 Fenomena Pengamatan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 3.1 Hasil Data Pelayanan Responden .....	56
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi.....	63
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai.....	64
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi .....	64
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	66
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	67
Tabel 3.8 Kriteria Tiga Kotak ( <i>Three-Box Method</i> ) .....	70
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	78
Tabel 4.2 Hasil Uji Linieritas Teknologi Informasi.....	79
Tabel 4.3 Uji Linieritas Disiplin Kerja .....	79
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas Komunikasi .....	80
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas .....	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Glejser .....	82
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Teknologi Informasi .....	83
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja .....	85
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Komunikasi.....	87
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan .....	90
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	93
Tabel 4.13 Hasil Simultan.....	96
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial t.....	97

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan.....	99
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	99

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal.</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hal.</b>
Lampiran 1 Data Responden Wawancara .....	118
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Observasi Awal.....	119
Lampiran 3 Transkrip Wawancara .....	120
Lampiran 4 Observasi Lapangan .....	138
Lampiran 5 Data Responden Penelitian .....	140
Lampiran 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	144
Lampiran 7 Angket Penelitian .....	145
Lampiran 8 Contoh Hasil Angket Responden .....	151
Lampiran 9 Data Tabulasi.....	153
Lampiran 10 Output Validitas dan Reliabilitas.....	179
Lampiran 11 Tabulasi Persiapan Regresi Linier .....	199
Lampiran 12 Output Uji Asumsi Klasik .....	203
Lampiran 13 Data Analisis Deskriptif .....	208
Lampiran 14 Output Uji Regresi Berganda .....	216
Lampiran 15 Output Uji Hipotesis.....	218
Lampiran 16 Surat-surat.....	220
Lampiran 17 Dokumentasi.....	224

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin meningkatnya kebutuhan terhadap pendidikan formal, menjadikan persaingan yang cukup kompetitif sehingga memperhatikan mutu agar mampu unggul dalam persaingan. Persaingan dapat kita rasakan hampir pada setiap sektor, yaitu bidang sosial politik, sosial ekonomi dan sosial budaya. Seiring dengan perubahan strategis di berbagai sektor tersebut semakin cepat dan luas maka segala sesuatu akan lebih berkualitas dan mudah yang nantinya akan diharapkan oleh masyarakat terutama pada pelayanan publik. Kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Instansi pemerintah pelaksanaan pelayanan publik merubah dan menata sistem pelayanannya guna menghadapi tantangan dan tuntutan masyarakat yang begitu besar apalagi dalam rangka mewujudkan *good governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam menyelenggarakan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel, transparan dan terbuka untuk rakyat menjadi keharusan yang tidak ditunda-tunda. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Sulila (2015:76), Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).”

Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing. Pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggungjawabnya.

Pelayanan itu sendiri dapat diberikan kepada orang lain sebagai bentuk pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri, yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi permasalahan. Menurut Kotler dalam Algifari (2015:2), “Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar, tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Komunikasi yang dibangun oleh aparat penyedia layanan juga kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Dalam Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 dalam Rahmayanty (2013:83), tentang “Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN”.

Kotler dan Clarke dalam Algifari (2015:3), “Mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya”. Kepuasan merupakan sebuah fungsi yang nantinya apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima sesuai. Kepuasan suatu layanan dapat diukur baik buruknya tingkat pelayanan yang diberikan dan nantinya mampu memenuhi kepuasan masyarakat atau pengguna layanan.

Menurut Ismail Mohamad dalam Hardiyansyah (2011:121), “Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri”. Lebih lanjut beliau mengatakan

bahwa “Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan”. Dengan terciptanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis di mana akan memberikan dasar yang baik bagi instansi dan akan meningkatkan jumlah kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Observasi awal yang dilakukan tanggal 15 Januari 2018, melakukan pengamatan dan wawancara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, dengan Ibu Umi Kulsum bagian kasi identitas dengan bertanya terkait dengan teknologi yang digunakan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil menggunakan teknologi aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Aplikasi ini akan mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan dan mempercepat kegiatan dalam pelayanan. Perkembangan ini terbukti memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam hubungan global. Kemajuan teknologi transparansi dan informasi baru memberikan pengaruh yang besar dalam kegiatan komunikasi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dapat dimengerti. Internet merupakan alat komunikasi lisan dan tertulis dengan cepat menyampaikan komunikasi pada wilayah dan negara yang berbeda. Wawancara terhadap 10 orang pengunjung setelah menerima pelayanan di dapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Kesan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo**

No	Nama	Alamat	Keperluan	Kesan terhadap Pelayanan
1	Edi Kurniawan	Kel. Pangenjuru Tengah	Penerbitan E-KTP	Kurang baik
2	Dimas Fanza S	Kel. Pangenjuru Tengah	Penerbitan KK	Kurang baik
3	Heri Santoso	Kel. Pangenjuru Tengah	Penerbitan E-KTP	Kurang baik
4	Yunita Ayuningsih	Kel. Pangenrejo	Penerbitan E-KTP	Kurang baik
5	Renita	Kel. Banyu Urip	Penerbitan E-KTP	Kurang Baik
6	Bagus Prasetya	Kel. Baledono	Penerbitan KK	Baik
7	Isnami	Kel. Pangenrejo	Penerbitan E-KTP	Baik
8	Poniman	Kel. Kutoarjo	Penerbitan KK	Kurang Baik
9	Tohiroh	Kel. Baledono	Penerbitan E-KTP	Baik
10	Triyanto	Kel. Pangenjuru Tengah	Penerbitan KK	Kurang Baik

Sumber hasil wawancara, 2018 (Lampiran halaman 117)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa 4 dari 10 pengunjung menyatakan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo masih kurang baik. Hal tersebut dikarenakan proses pelayanan di kantor masih belum tertata dengan baik seperti adanya antrian oleh pengunjung sehingga kurang efektif dan efisien. Pegawai sering tidak berada di

tempat sehingga terjadi kekurangan pegawai saat memberikan layanan, dan tidak tepat waktu dalam proses penyelesaian, misalnya ingin mengurus KK dan KTP perlu beberapa hari karena tidak adanya kepastian kapan selesai.

Pengamatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo dilakukan selama 1 bulan yaitu tanggal 15 Januari 2018 sampai 14 Februari 2018 pada hari kerja dan jam kerja aktif dengan ketentuan dua kali dalam seminggu pukul 09.00-15.00 WIB. Dari segi pengamatan dapat dinilai pada tabel 1.2 mengenai kepuasan masyarakat yang diberikan pegawai DIDUKCAPIL Purworejo masih rendah, didasari oleh beberapa indikator sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Fenomena Pengamatan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo**

Indikator	Fenomena
Proses dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih ada pegawai yang memakai sandal ketika jam bekerja.</li> <li>2. Masyarakat masih bingung karena tidak ada prosedur pelayanan di papan informasi.</li> <li>3. Pegawai masih sering menyelesaikan hasil permohonan berkas melebihi batas waktu yang dijanjikan.</li> </ol>
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terkadang terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, tempat, dan tanggal lahir.</li> <li>2. Masih adanya pegawai yang kurang tanggap terhadap pengunjung yang akan melakukan pelayanan.</li> </ol>
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai kurang merespon informasi yang dibutuhkan masyarakat.</li> <li>2. Pengunjung merasa kurang nyaman dalam menunggu pelayanan karena ruangan yang sempit.</li> <li>3. Tempat parkir pengunjung yang terletak di luar dan kurang memadai.</li> </ol>

Indikator	Fenomena
	4. Penataan ruangan yang masih kurang membuat pelayanan terganggu dan tidak efektif.
Waktu dan Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setelah jam istirahat selesai pegawai tidak langsung bekerja.</li> <li>2. Masih ada pegawai yang makan sebelum waktu istirahat.</li> </ol>
Pengaduan Keluhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Letak kotak saran yang jauh dari pandangan masyarakat.</li> </ol>

Sumber pengamatan tanggal 15 Januari 2018-14 Februari 2018

Untuk mempermudah pelayanan pegawai dalam Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Tentunya pegawai dapat menggunakan dan menjalankan teknologi yang sudah ada untuk keberlangsungan pekerjaan, seperti dalam penggunaan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Kemajuan teknologi cenderung menyebabkan pengurangan karyawan di satu pihak, namun juga penambahan karyawan di lain pihak (Sofyandi, 2013:44). Menurut Sutarman (2009) dalam penelitian Romatua (2011), “Tujuan dari adanya teknologi informasi yaitu untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan”.

Berdasarkan hasil pengamatan pada tanggal 15 Januari 2018-14 Februari 2018 dan hasil wawancara dengan 10 pengunjung bahwa disiplin dalam bekerja masih kurang, terkadang juga saat jam istirahat pegawai tidak tepat waktu memulai kembali, sehingga masyarakat yang telah menunggu pelayanan tidak



puas dan nyaman. Rasa puas dan nyaman yang dimiliki masyarakat dalam menerima pelayanan akan menciptakan persepsi yang baik bagi aparat pemerintah. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menerapkan kebijakan.

Menurut Hasibuan (2005:203) mengemukakan bahwa “Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan karyawan baik. Sebaliknya jika kepuasan kerja kurang kurang tercapai dari pekerjaannya maka kedisiplinan karyawan rendah”. Disiplin kerja diperlukan dalam setiap aktivitas kerja pegawai agar nantinya pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pada suatu organisasi. Disiplin kerja pegawai yang tinggi akan mencapai efektifitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Dessler (2007:194), “Tujuan disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku hati-hati dalam pekerjaan”. Disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas, sehingga tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hal tersebut dapat diperkuat oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Rozalia dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” dengan hasil penelitian yaitu :

Hasil analisis regresi linear diperoleh persamaan:  $Y = 0,415 + 0,483X_1 + 0,398X_2 + 0,303X_3 + 0,600X_4 + e$ . Dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa diperoleh nilai yang positif, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan tiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Keterampilan komunikasi dapat dipahami dengan kemampuan membaca, menulis, mendengar, berbicara dan sangat penting diutamakan dalam pekerjaan pelayanan di organisasi. Untuk mencapai tujuan suatu organisasi, diperlukan adanya suatu proses komunikasi yang dapat mentransfer pesan-pesan dari pengirim ke penerima pesan. Purwanto (2003:23) mengemukakan komunikasi mempunyai dua fungsi penting dalam organisasi; 1) Komunikasi memungkinkan orang-orang untuk saling bertukar informasi, 2) Komunikasi membantu menghubungkan sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lainnya.

Pada umumnya organisasi sangat tergantung pada komunikasi untuk mencapai tujuannya. Komunikasi yang dimiliki pegawai saat menanggapi masih kurang ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat, terkadang dengan nada tinggi dan jutek, sehingga menciptakan suasana yang tidak nyaman.

Berdasarkan pembahasan diatas maka hal tersebut diperkuat oleh penelitian oleh Fauziah dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Peralatan Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang” dengan hasil penelitian yaitu :

Bahwa analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan:  $Y = 8,107 + 0,532X_1 + 0,195X_2 + 0,324X_3 + e$ . Dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa diperoleh nilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif dan signifikansi antara komunikasi, disiplin, peralatan Kantor terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Semarang.

Seperti yang telah dikemukakan oleh Kotler dan Susanto (2000:54) yang menyatakan bahwa “Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanan”. Wyckof dalam Algifari (2015:3) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. “Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada” (Rahmayanty 2013:5).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik, itu berdampak pada kualitas pelayanan yang baik bertanggungjawab, adil, cepat, dan tepat. Menurut Hardiyansyah (2011:36), “Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat”. Menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011:10), “Bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan hal yang dimiliki organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Fenomena-fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan

masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo belum optimal.

Atas dasar latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka judul penelitian yaitu : **Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka timbul masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Teknologi informasi yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sudah baik, namun terdapat beberapa pegawai yang tidak menguasai teknologi informasi sehingga dalam pemanfaatannya belum maksimal.
2. Disiplin kerja yang dimiliki pegawai sudah baik, namun masih banyak pegawai yang masih sering menyelesaikan hasil permohonan berkas melebihi batas waktu yang dijanjikan sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
3. Proses komunikasi pegawai dengan pengunjung cukup baik akan tetapi pegawai masih kurang ramah saat memberikan pelayanan kepada pengunjung tidak memberikan senyum, sapa, salam dan sopan, kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang

harus dibawa saat melakukan pelayanan karena tidak ada petunjuk prosedurnya.

4. Kualitas pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih kurang baik. Masih ada pegawai kurang tanggap dan respon informasi yang dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat kurang dalam mendapatkan pelayanan.

### **1.3 Cakupan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlunya fokus dalam penelitian ini agar tidak terjadi perluasan dalam masalah. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh signifikan teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo ?
2. Apakah ada pengaruh signifikan teknologi informasi secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo ?
3. Apakah ada pengaruh signifikan disiplin kerja secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo ?
4. Apakah ada pengaruh signifikan komunikasi secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo ?
5. Apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo ?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
2. Menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
3. Menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
4. Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian lain yang berhubungan dengan masalah yang sama, yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat dan sebagai bahan refleksi bagi peneliti untuk menjadikan karya tulis ini sebagai kajian dan pembelajaran pada pelayanan masyarakat

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sebagai sarana dalam menambah pengetahuan dan wawasan berpikir yang ilmiah tentang pengaruh teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, baik secara teori maupun praktik serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

#### **b. Bagi Organisasi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam instansi.



c. Bagi Universitas

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

d. Bagi Pihak Lain

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

### **1.7 Orisinalitas Penelitian**

Kebaruan dari penelitian yang akan dilakukan ini terletak pada perbedaan lokasi, dan variabel penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu.

Dalam penelitian ini memiliki periode waktu yang berbeda, variabel yang sedikit berbeda, penambahan variabel baru yaitu teknologi informasi, dan objek penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)**

Kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan suatu instansi dapat dipengaruhi oleh banyak factor. Zeithaml dan Bitner (1996), “Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa”. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Suryokusumo (2008:42), “Penggunaan jasa pelayanan akan mendapatkan kepuasan manakala pemberian pelayanan dalam hal ini aparat birokrasi dapat memahami kebutuhan masyarakat, mempunyai empati yang tinggi serta menunjukkan kualitas pelayanan yang prima”. Kepuasan dirumuskan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. “Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada” (Rahmayanty, 2013:5).

Tanpa adanya pelanggan tentu perusahaan tidak punya apa-apa, perusahaanlah yang nantinya bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah yang bekerja, karena pelanggan sumber pekerjaan. Menurut Suryokusumo (2008:42-43), “Paradigma baru pelayanan publik sangat terkait dengan bagaimana pelayanan prima dapat diberikan kepada para pengguna jasa. Citra positif yang

dapat dikembangkan dalam rangka pelayanan prima antara lain peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek komunikasi, psikologi, perilaku”. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan, penyampaian keluhan dapat diwujudkan melalui komunikasi. Menurut Rahmayanty (2013:84), “Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat”. Teknologi informasi yang akan mempermudah pegawai dalam bekerja, serta disiplin kerja pegawai di instansi yang bersangkutan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## **2.2 Kepuasan Masyarakat**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 dalam Rahmayanty (2013:96) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011:36) adalah “*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan yang sesungguhnya dibandingkan harapan-harapan yang ada.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 dalam Rahmayanty (2013:96) tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah “kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan

penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Bahwa kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen (masyarakat) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kenyataan sesungguhnya yang telah dirasakan dengan harapan sebelumnya. Masyarakat akan berupaya membentuk nilai yang diharapkan dari jasa yang didapatkan. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dalam segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen ditentukan oleh kualitas tingkatan baik buruknya suatu organisasi karena apabila pelayanan tersebut baik dapat memenuhi kebutuhan, masyarakat akan senang dengan pelayanan tersebut.

### **2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam hal ini masyarakat perlu mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari organisasi melalui pelayanan yang baik. Perlunya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai acuan nilai pengukuran atas pendapat masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 dalam Rahmayanty (2013:96), “Indek kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

### 2.2.3 Tujuan Kepuasan Masyarakat

Menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 dalam Rahmayanty (2013:96), “tujuan pengukuran kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik”. Bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya, serta untuk IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Selain itu menurut Tjiptono (2012:320) tujuan kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya:

- (1) Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak;
- (2) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting;
- (3) Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung;
- (4) Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisis gab antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan;
- (5) Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan kunci dasar bagaimana kita dapat menilai kualitas pelayanan dan dapat terwujud dengan baik. Perpektif tentang kualitas pelayanan akan dapat terwujud dengan tujuan kepuasan masyarakat yang sesuai.

#### **2.2.4 Manfaat Kepuasan Masyarakat**

Manfaat pengukuran kepuasan masyarakat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam Rahmayanty (2013:97) : (1) Mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan/Unsur penyelenggaraan pelayanan publik, (2) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik, (3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, (4) Mengetahui IKM secara pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah, (5) Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, (6) Bagi masyarakat IKM dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

#### **2.2.5 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat tidak akan tercapai dengan sempurna apabila organisasi pemerintah masih mengabaikan prasyarat utama. Menurut Parasuraman (1985) dalam Suryokusumo (2008:30-31) prasyarat tersebut meliputi 5 (lima) aspek yang meliputi : (1) Proses dan prosedur, yaitu pelayanan dapat meliputi prosedur pelayanan langsung kepada pelanggan dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan. Dalam proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktivitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan aktivitas yang dilakukan ketika pertama kali pelanggan datang dan bahkan setelah pelayanan itu selesai (*after service*), (2) Persyaratan pelayanan, yaitu merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk

mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau surat-surat. Persyaratan pelayanan perlu diidentifikasi dari tiap aktivitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan termasuk biaya total yang harus dibayar oleh pelanggan, (3) Sarana dan prasarana yang dibutuhkan, yaitu berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi berbagai formulir dan fasilitas pengolahan data. Sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran dan lain-lain. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan, (4) Waktu dan biaya pelayanan, yaitu ditentukannya waktu dan biaya yang terpakai untuk setiap aktivitas yang dilakukan pada proses pengolahan, maka akan dapat ditentukan waktu dan biaya yang akan digunakan untuk melayani satu jenis pelayanan sejak awal pelanggan menemui petugas pelayanan sampai pelayanan selesai dilakukan, (5) Pengaduan keluhan, yaitu merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan untuk menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan merupakan hal yang sangat penting mengingat perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak dari masukan pelanggan yang biasanya dalam bentuk keluhan.

Beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat diantaranya adalah proses dan prosedur pelayanan pemerintah harus mudah yang nantinya diterima oleh masyarakat, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi keterbukaan mengenai persyaratan agar nantinya masyarakat akan mudah dalam memproses pelayanan.

Selain itu harus ada sarana dan prasarana yang mendukung karena berkaitan dengan pemberian pelayanan. Waktu dan biaya pelayanan sangat diperhatikan saat melakukan pelayanan, konsisten waktu kerja sangat diperhatikan dan kriteria kejelasan melakukan pelayanan pegawai berhak bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Pegawai perlu terbuka dengan pengaduan keluhan yang diberikan oleh masyarakat yang nantinya dapat meningkatkan kerja pegawai, pegawai dituntut untuk sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan juga menjadi perhatian penting karena berkaitan dengan kemudahan akses dan kemudahan informasi yang dapat membantu masyarakat merasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

## **2.3 Teknologi Informasi**

### **2.3.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi merupakan pengetahuan terhadap penggunaan alat dan kerajinan, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kemampuan untuk mengontrol dan beradaptasi dengan lingkungan alamnya. Teknologi Informasi yang nantinya mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan.



Menurut Martono dalam Ngafifi (2014). Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani *technologia*, ‘kerajinan’ dan *logia*, studi tentang sesuatu, atau cabang pengetahuan dari suatu disiplin. Teknologi juga mencakup hal yang luas, termasuk sistem, metode organisasi, dan teknik.

Pengertian teknologi adalah alat-alat yang dibuat atau dirancang oleh manusia yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan-kegiatan manusia. Teknologi merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan manusia dan instrumen perubahan. D. Bell dalam Besari (2008:146), “Teknologi pada dasarnya adalah instrumen yang memperbesar (*Expand*), Kekuasaan manusia (*Human Powers*) dalam menciptakan kekayaan (*Wealth*)”.

Menurut Besari (2008:148) mengemukakan “Teknologi adalah ilmu pengetahuan dan seni yang ditransformasikan ke dalam produk, proses, jasa, dan struktur terorganisasi yang pada dasarnya merupakan seperangkat instrumen ekspansi kekuasaan manusia sehingga dapat menjadi sumber daya cara baru untuk menciptakan kekayaan melalui peningkatan produktivitas”. Selain aspek sosial serta kepraktisan teknologi, definisi diatas juga menentukan dengan pasti tujuan dan cara dari penerapannya, yaitu untuk menciptakan kekayaan (*wealth*) yang akan dipergunakan masyarakat, melalui peningkatan produktivitasnya.

Dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi merupakan peranan penting dalam melayani masyarakat dengan teknologi yang digunakan pegawai akan lebih mudah dalam bekerja dan cepat melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di suatu organisasi. Oleh karenanya, faktor Teknologi Informasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik.

Kegagalan Teknologi Informasi akan mempengaruhi terganggunya pelayanan dan mengakibatkan masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanannya. Termasuk didalamnya pembuatan *hardware* komputer dan komponen komputer; pengembangan *software* komputer dan berbagai jasa yang berhubungan dengan komputer; bersama-sama dengan perlengkapan komunikasi, pembuatan komponen dan jasa. Jadi sistem komputer merupakan subsistem atau bagian dari teknologi informasi, menurut Jogiyanto (2003) dalam Burhanudin (2013:201).

### **2.3.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi**

Teknologi Informasi di era modern ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Menurut Sutarman (2009:17) mengatakan tujuan dari adanya teknologi informasi yaitu untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Fungsi Teknologi Informasi menurut Sutarman (2009:18) ada enam fungsi, yaitu : (1) Menangkap (*Capture*), (2) Mengolah (*Processing*), mengkompilasikan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima input dari keyboard, scanner, mic dan sebagainya, (3) Data processing, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi, (4) Information processing, suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe atau bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe atau bentuk yang lain dari informasi, (5) Multimedia sistem, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe atau bentuk dari informasi secara bersamaan (*simultan*), (6) Menghasilkan

(*Generatin*), menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya : laporan, tabel, grafik, dan informasi, (7) Menyimpan (*Storage*), merekam atau menyimpan dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya : harddisk, flashdisk, CD, (8) Mencari kembali (*Retrieval*), menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin data dan informasi yang sudah tersimpan, (9) Transmisi (*Transmission*), mengirimkan data dan informasi dari suatu lokasi lain melalui jaringan komputer. Misalnya mengirimkan data dari user A ke user lainnya dan sebagainya.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa Teknologi Informasi untuk saat ini memiliki tujuan dan fungsi yang berbeda-beda, maka dari itu untuk Teknologi Informasi yang digunakan di suatu organisasi dan perusahaan tergantung dari pegawai yang menggunakannya.

### **2.3.3 Penyalahgunaan Teknologi Informasi**

Penyalahgunaan Teknologi Informasi terdapat juga dalam dunia pekerjaan yang nantinya teknologi mampu mambantu ataupun mempersulit dalam pekerjaan. Menurut Probovury (2015) Penyalahgunaan Teknologi Informasi merupakan salah satu pelanggaran dalam kode etik. Penggunaan Teknologi Informasi sangat penting digunakan pada saat ini. Namun, karena kebutuhan pekerjaan itulah teknologi informasi digunakan. Penyalahgunaan Teknologi Informasi dalam dunia pekerjaan yaitu penggunaan media sosial internet untuk melihat konten lain yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, dari situ akan membuat pekerjaan terhambat sulitnya mencapai tujuan organisasi.

### 2.3.4 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Munir (2010:185-186) mengungkapkan juga indikator Teknologi Informasi antara lain: (1) Teknologi Informasi sebagai keterampilan (*skill*) dan kompetensi adalah setiap pemangku kepentingan harus memiliki kompetensi dan keahlian menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, (2) Teknologi Informasi sebagai infrastruktur pembelajaran adalah bahan ajar banyak disimpan dengan format digital dengan model yang beragam hardware dan software seperti dalam multimedia, (3) Teknologi Informasi sebagai sumber bahan belajar adalah ilmu pengetahuan yang terus berkembang memerlukan inovasi dan kerjasama pemikiran, (4) Teknologi Informasi sebagai alat bantu dan fasilitas pembelajaran adalah penyampaian seharusnya mempertimbangkan konteks dunia nyatanya, (5) Teknologi Informasi sebagai pendukung manajemen pembelajaran adalah kualitas layanan pada pengelolaan administrasi pendidikan seharusnya ditingkatkan secara bertahap, (6) Teknologi Informasi sebagai sistem pendukung keputusan adalah institusi seharusnya tumbuh dari waktu ke waktu dalam hal jangkauan dan kualitas.

Indikator yang dijadikan variabel Teknologi Informasi diambil dari teori Munir (2010:185-186) hanya menggunakan 3 indikator karena indikator tersebut cocok dihubungkan dengan karakteristik pelayanan pegawai dari fenomena gab dan indikator yang lain sudah dibahas pada variabel lain yaitu variabel kualitas pelayanan. Indikator yang diambil untuk variabel Teknologi Informasi adalah : (1) Teknologi Informasi sebagai keterampilan (*skill*) dan kompetensi, (2) Teknologi

Informasi sebagai infrastruktur pembelajaran, (3) Teknologi Informasi sebagai sumber belajar.

## **2.4 Disiplin Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Handoko (2012:208) “Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi”. Hasibuan (2005:193) kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Disiplin menurut Moenir (2001:94) adalah, “Suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan beberapa pengertian disiplin kerja menurut beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai. Dalam hal ini akan mendorong pegawai dalam bekerja, menambah semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Kesadaran pegawai akan peraturan yang baik perlu ditingkatkan dan secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya.

Manajemen dalam organisasi mempunyai tanggungjawab untuk menciptakan suatu iklim disiplin dimana sebagai standar diketahui dan dipahami. Bila pegawai tidak mengetahui standar yang dicapai tentu untuk mencapai tujuan sangat sulit. Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan kegiatan manajemen untuk menjalankan standar operasional, tujuannya agar setiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan pada 15 Januari 2018 sampai 14 Februari 2018 dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam kenyamanan mendapatkan pelayanan, semakin baik disiplin kerja yang dimiliki pegawai maka masyarakat akan menilai baik buruknya kualitas pelayanan bagi organisasi. Sehingga disiplin kerja yang baik akan mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan apabila pegawai sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan demikian kepuasan masyarakat akan tercapai.

#### **2.4.2 Jenis-Jenis Disiplin Kerja**

Menurut Hani Handoko (2012:208) terdapat 2 (dua) jenis disiplin kerja, yaitu :

1. Disiplin Preventif  
Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri di antara para karyawan. Dengan cara ini para karyawan menjaga disiplin diri mereka bukan semata-mata karena dipaksa manajemen.
2. Disiplin Korektif  
Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut tindakan pendisiplinan (*disciplinary action*). Sebagai contoh, tindakan pendisiplinan bisa berupa peringatan atau skorsing.

Sasaran tindakan pendisiplinan hendaknya positif, bersifat mendidik dan mengoreksi, bukan tindakan negatif yang menjatuhkan karyawan yang berbuat salah. Maksud pendisiplinan adalah untuk memperbaiki kegiatan di waktu yang akan datang bukan menghukum kegiatan di masa lalu. Pendekatan negatif yang bersifat menghukum biasanya mempunyai berbagai pengaruh sampingan yang merugikan, seperti hubungan emosional terganggu, absensi meningkat, kelesuan, dan ketakutan pada penyelia.

Sasaran tindakan pendisiplinan menurut Handoko (2012:209) secara ringkas, adalah sebagai berikut : (1) Untuk memperbaiki pelanggaran, (2) Untuk menghalangi para karyawan yang lain melakukan kegiatan-kegiatan yang serupa, (3) Untuk menjaga berbagai standar kelompok tetap konsisten dan efektif.

#### **2.4.3 Tujuan Disiplin Kerja**

Menurut Dessler (2007:194) mengemukakan tujuan disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku hati-hati dalam pekerjaan (berhati-hati didefinisikan sesuai peraturan dan perundang-undangan). Didalam organisasi peraturan dan perundang-undangan memiliki tujuan yang sama dengan apa yang dilakukan oleh hukum dalam masyarakat, disiplin dibutuhkan saat satu dari peraturan dan perundang-undangan ini dilanggar. Aturan yang diinformasikan kepada karyawan terlebih pada perilaku apa yang dapat diterima dan apa yang tidak. Selama pekerjaan berlangsung, sampaikan pada karyawan, lebih baik secara tertulis, apa yang tidak diizinkan. Buku pegangan orientasi karyawan biasanya memuat peraturan dan perundang-undangan.

#### **2.4.4 Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Moenir (2001:94-95) mengenai disiplin membedakan “2 (dua) jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang telah dikehendaki oleh organisasi, kesua disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja”. “disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat”. Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan diawasi. Disiplin dalam hal waktu dan kerja

dicerminkan oleh faktor yang sekaligus menjadi indikator pada variabel disiplin kerja yaitu:

1. Ketaatan terhadap aturan, maksud dalam hal ini berarti mematuhi semua petunjuk atau aturan yang sudah ada dan diatur di dalam suatu organisasi.
2. Ketepatan waktu, adalah pegawai dalam jam kerja, maksud dalam hal ini adalah kehadiran pegawai dalam ketepatan hadir dan pulang kerja tepat waktu.
3. Tanggung jawab, maksud dalam hal ini tanggung jawab pegawai terhadap tugas atau pekerjaan yang harus dikerjakan oleh masing-masing pegawai sehingga tanggung jawab merupakan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan.

Berdasarkan uraian indikator diatas peneliti menggunakan indikator disiplin kerja teori Moenir (2001:94-95) ketaatan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Hal ini karena indikator tersebut dapat mengidentifikasi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

## **2.5 Komunikasi**

### **2.5.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi menurut The Liang Gie dalam Umam (2014:119), “Komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain. Dengan kata lain, komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau instruksi agar terjadi pemahaman sehingga memberikan hal tindakan atau umpan balik yang efektif”. Menurut Muhammad (2014:1) menyatakan “Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada”.



Menurut Effendy dalam Burhanudin (2015:4), “Proses komunikasi pada dasarnya merupakan proses menyampaikan pikiran atau perasaan dari seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan), pikiran dapat berubah ide atau informasi, opini dan sebagainya yang muncul dari benaknya, sedangkan perasaan dapat berubah keyakinan, kepastian, keraguan dan kemarahan, kekhawatiran dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yaitu menyampaikan gagasan atau ide yang nantinya akan dilakukan pengirim dan akan di terima ke penerima pesan. Dalam bidang pelayanan, komunikasi sangat penting berperan menyampaikan informasi dari petugas pelayanan kepada penerima layanan yang membutuhkan informasi verbal maupun non verbal. Komunikasi merupakan alat penghubung untuk memungkinkan seseorang untuk saling bertukar informasi. Komunikasi yang baik oleh pegawai tentunya akan mempermudah dalam tercapainya pesan yang akan diterima oleh masyarakat, mulai dari pengirim pesan, pesan yang disampaikan, saluran yang digunakan, penerima pesan dan balikan.

### **2.5.2 Bentuk Dasar Komunikasi**

Komunikasi yang dilakukan manusia dapat dipahami sebagai interaksi yang dilakukan melalui simbol-simbol linguistik, seperti simbol verbal maupun simbol non verbal. Menurut (Liliweri,2011) dalam Burhanudin (2015:7), menyatakan bahwa “Pertukaran simbol-simbol yang sama dalam menjelaskan informasi, idea atau gagasan, dan emosi, maka akan lahir kesamaan makna atas

pikiran, perasaan, dan perbuatan”. Bentuk dasar komunikasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

#### 1. Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, baik secara lisan (*oral*) maupun tertulis (*written*). Secara umum untuk menyampaikan pesan bisnis dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, sedangkan untuk menerima pesan dapat dilakukan dengan mendengarkan dan membaca. Berbicara dan menulis pada umumnya orang lebih suka berbicara daripada menulis, karena dengan berkomunikasi secara lisan, ternyata lebih mudah, efisien, dan cepat dalam menyampaikan pesan-pesan bisnis. Sebaliknya jika pesan dianggap penting dan bersifat kompleks lebih tepat disampaikan secara tertulis. Mendengar dan membaca umumnya dilakukan untuk memperoleh atau mendapatkan informasi. Untuk melakukan aktivitas tersebut, maka orang membutuhkan keterampilan mendengarkan dan membaca.

#### 2. Komunikasi non verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi tanpa menggunakan kata-kata, tetapi menggunakan gerakan-gerakan tubuh atau bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain, menurut Purwanto (2006) dalam Burhanudin (2015:9).

Menurut Greenberg dan Baron (2003) dalam Burhanudin (2015:9) “Bentuk komunikasi non verbal antara lain kontak mata, ekspresi wajah, sikap dan gerak tubuh, waktu, ruang, wilayah, tampilan dokumen bisnis, serta penampilan orang” :

- a. Kontak mata. Dianggap sebagai prediktor yang paling akurat dari perasaan sejati seseorang komunikator. Kontak mata yang baik memungkinkan komunikator menentukan apakah komunikan menaruh perhatian, menunjukkan penghargaan, merespons dengan menyenangkan, atau justru merasa tertekan.
- b. Ekspresi wajah. Ekspresi wajah seseorang dapat mengungkapkan emosi sebagaimana kontak mata. Misalnya menaikkan atau menurunkan alis mata, menelan ludah, tersenyum lebar, mengerlinhkan mata, mengeraskan rahang dan sebagainya, merupakan ekspresi wajah yang disengaja maupun tidak disengaja yang melengkapi atau menggantikan pesan verbal.
- c. Sikap dan gerak tubuh. Sikap tubuh seseorang dapat mengungkapkan segalanya mulai dari status yang tinggi dan kepercayaan diri sampai perasaan malu dan sikap patuh. Gerah tubuh juga dapat mengungkapkan semuanya melalui gerakan-gerakan yang sederhana.
- d. Waktu. Bagaimana seseorang mengatur waktu menunjukkan kepribadian dan sikap dirinya. Misalnya saja seseorang yang bersedia meluangkan waktunya untuk menemui tamunya, menunjukkan bahwa orang tersebut perhatian, menghargai, dan tertarik dengan topik yang akan dibicarakan.
- e. Ruang. Cara seseorang mengatur segala sesuatu di dalam ruang sekitar dirinya, menunjukkan diri orang tersebut dan tujuan dirinya. Ruang tersebut dapat berupa ruang kantor, asrama, atau departemen. Seseorang dapat mengungkapkan tentang dirinya dalam rancangan dan penempatan furniture atau perabot dalam ruang tersebut seperti meja, kursi, dan almari.
- f. Wilayah. Seseorang kadang memiliki wilayah tertentu yang merupakan wilayahnya sendiri, yang dapat berupa tempat tertentu atau ruang disekitarnya.
- g. Tampilan dokumen bisnis. Penampilan dokumen bisnis seperti surat, memo, dan laporan dapat berpengaruh positif atau negatif terhadap penerima. Dokumen tertulis yang tersusun dengan teliti, baik, rapi, dan menarik, menunjukkan sikap profesional pengirimnya.
- h. Penampilan seseorang. Penampilan seseorang yang dapat dilihat dari cara berpakaian, kerapian, sikap, dan sebagainya dapat mengirimkan pesan nonverbal. Komunikator bisnis yang memperhatikan penampilannya, cenderung lebih berhasil ketika bekerja sama dengan atasan, teman sejawat, dan pelanggan.

### 2.5.3 Fungsi Komunikasi

Menurut Purwanto (2006) dalam Burhanudin (2015:22) fungsi komunikasi secara umum memiliki dua fungsi penting dalam organisasi yaitu : (a) Komunikasi memungkinkan orang-orang untuk saling bertukar informasi, (b) Komunikasi membantu menghubungkan sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lainnya.

Menurut Burhanudin (2015:22) fungsi lain dari komunikasi dalam organisasi adalah untuk memberikan informasi, mengatur (*regulatori*), persuasif, dan integratif : (1) Informatif. Agar tugas-tugasnya dapat diselesaikan secara efisien, setiap anggota organisasi baik itu manajer maupun karyawan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan : (a) Pekerjaan seperti tujuan, prosedur, dan aturan-aturan yang berlaku, (b) Keberhasilan yang dicapai organisasi, misalnya laba dan standar kerja, (c) Sosio emosional perusahaan secara keseluruhan; (2) Mengatur (*regulatori*). Komunikasi dalam organisasi juga berfungsi sebagai pengatur atau pengendali perusahaan, misalnya berupa perintah atau laporan; (3) Persuasif. Fungsi persuasif biasanya tercermin dalam interaksi di antara karyawan. Dalam interaksi tersebut karyawan berusaha agar orang lain yang diajak komunikasi bersedia untuk menerima ide, cara berpikir, dan penugasan darinya; (4) Integratif. Komunikasi dalam organisasi berfungsi sebagai integratif, adalah agar organisasi dapat beroperasi secara utuh dan terpadu. Misalnya saja koordinasi, penjadwalan aktivitas, penetapan saluran informasi dan otoritas, serta kegiatan penarikan dan pelatihan karyawan.

#### 2.5.4 Indikator Komunikasi

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

1. Pengirim Pesan  
Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan. Pengirim pesan yaitu petugas layanan yang sangat penting sebagai pelaku penyampaian informasi atau layanan yang dilakukan.
2. Pesan  
Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun non verbal. Pesan verbal dapat berupa tertulis seperti surat, buku, majalah, memo dan sedangkan untuk pesan lisan yaitu pesan yang secara lisan dengan berupa percakapan, tatap muka dan dapat melalui media seperti telepon, radio. Pesan non verbal dapat berupa gerakan atau isyarat, gerak badan, ekspresi, mimik wajah, dan nada suara.
3. Saluran  
Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Saluran itu sendiri adalah media untuk menyampaikan suatu informasi yang akan disampaikan, kita dapat menggunakan saluran seperti peralatan buku, radio, televisi, surat kabar. Dalam pelayanan saluran yang digunakan petugas pelayanan yaitu telepon kantor dan internet.
4. Penerima Pesan  
Penerima pesan adalah yang menganalisis dan mengintersepsikan isi pesan yang diterimanya. Penerima pesan yaitu penggunaan layanan jasa atau pengunjung. Pengunjung merupakan orang yang menerima pesan atau informasi yang diberikan petugas layanan.
5. Balikan  
Balikan adalah respon terhadap pesan yang diterima kemudian dikirimkan kepada si pengirim pesan. Balikan atau respon dalam bidang pelayanan yaitu dalam bentuk komplain dan masukan terhadap hasil pelayanan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran.

## **2.6 Kualitas Pelayanan**

### **2.6.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Algifari (2015:2) Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak terwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Donald (1984:22) dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dari pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

### **2.6.2 Jenis-Jenis Pelayanan**

Menurut Hardiyansyah (2011:23) pelayanan umum harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

#### **a. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Serta sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kndaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan

Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyedia tenaga listrik, Penyedia air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: 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 /jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) dalam Hardiyansyah (2011:24) 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) Pelabuhan 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.

### **2.6.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi Kualitas Pelayanan di instansi pemerintah sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 25 Tahun 2004 dalam Algifari (2015:9) meliputi 14 (empat belas) unsur sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu : (1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; (2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dalam administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; (3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang diberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya); (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan



kepada masyarakat; (7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; (9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang diterapkan oleh unit pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kekesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; (12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman, kepada penerima pelayanan; (14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **2.6.4 Indikator kualitas Pelayanan**

Indikator pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau lembaga. Dalam hal ini pengukuran pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen atau dengan melihat indikator

yang berpengaruh terhadap pelayanan tersebut. Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:42) dimensi kualitas pelayanan ada lima, yaitu : (1) *Tangibles. Appearance of physical, equipment, personnel, and communication materials.* (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately.* (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service.* (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.* (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its costumers.*

Masing-masing indikator pelayanan tersebut mempunyai kualitas layanan, yaitu :

- a) Indikator Tangibel (*Berwujud*), terdiri atas indikator : penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b) Indikator Reliability (*Kehandalan*), terdiri atas indikator : kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c) Indikator 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 cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d) Indikator Assurance (*Jaminan*), terdiri atas indikator : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kapasitas biaya dalam pelayanan.
- e) Indikator Empathy (*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.

Dalam proses pelayanan, kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh seseorang yang menerima layanan, pelayanan akan memberikan informasi apa yang dibutuhkan oleh penerima informasi yaitu masyarakat, maka dari itu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan loyalitas dalam organisasi, yang nantinya akan dinilai oleh pengguna layanan itu sendiri yang akan membuat masyarakat puas akan pelayanan yang baik.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang disampaikan diatas, penulis juga merujuk pada penelitian terdahulu. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Metode	Judul	Hasil
1	Anisah Eva Fauzah (2017)	Kuantitatif	Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Pegawai dan Peralatan Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Kabupaten Semarang	Hasil dari analisis regresi linier berganda $Y=8,107+0,532X_1+0,195X_2+0,324X_3+e$ . ada pengaruh secara simultan 19,483%, sedangkan pengaruh secara parsial komunikasi 4,412%, disiplin kerja 1,998%, dan peralatan kantor 2,948%.
2	Dinda Ayu Puspawati	Kuantitatif	Pengaruh Penggunaan	Hasil dari analisis regresi linier berganda

No	Peneliti	Metode	Judul	Hasil
	(2017)		Teknologi Informasi, Teman Sebaya, Budaya Integritas Akademik Dan Kebijakan Fakultas Terhadap Perilaku Kecurangan Akademik Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Semarang	$Y=20,125+0,436X1+0,288X2+0,015X3+0,219X4$ Ada pengaruh secara simultan 73,924%, sedangkan pengaruh secara parsial penggunaan TI 7,231%, teman sebaya 3,815%, budaya integritas akademik 0,202%, kebijakan fakultas 1,887%.
3	Gemmy Rozalia (2017)	Kuantitatif	Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan	Hasil dari analisis regresi linier berganda $Y=0,415+0,483X1+0,398X2+0,303X3+0,6000X4+ e$ Ada pengaruh secara simultan 56,137%, sedangkan pengaruh secara parsial penggunaan Disiplin kerja 2,529%, Fasilitas pelayanan 2,759%, komunikasi interpersonal 2,814%, lingkungan kerja fisik 4,086
4	Rini Wulandari (2017)		Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai Dan Keadilan	Komunikasi, kompetensi pegawai, keadilan pelayanan, kualitas pelayanan

No	Peneliti	Metode	Judul	Hasil
			Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang	saling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan terbukti dalam penelitian ini menunjukkan keadilan pelayanan yang baik akan memicu peningkatan kualitas pelayanan, sehingga mampu berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
5	Nartika Puspita Febriarti (2015)	Kuantitatif	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	Hasil dari analisis regresi linier berganda $Y=9,499+0,222X1+0,449X2+0,305X3$  Ada pengaruh secara simultan 45,923%, sedangkan pengaruh secara parsial disiplin kerja 2,593%, kompetensi 7,134%, fasilitas kantor 2,325%.
6	Ma'tayunah (2017)	Kuantitatif	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Umum Di	Hasil perhitungan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kompetensi Pegawai (X1) sebesar 0,753, variabel Budaya Organisasi (X2) 0,723, dan variabel Kualitas Pelayanan (Xn) sebesar 0,747

No	Peneliti	Metode	Judul	Hasil
			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang	dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,742.
7	Mochamad Andi Septiono (2017)	Kuantitatif	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y = 10,304 + 0,267 X_1 + 0,280 X_2 + 0,297 X_3$ . Secara parsial (Uji t) variabel disiplin kerja diperoleh signifikansi 0,014, sehingga H1 dinyatakan diterima. Variabel kompetensi pegawai diperoleh signifikansi 0,000, sehingga H2 dinyatakan diterima dan variabel fasilitas kantor diperoleh signifikansi 0,004, sehingga H3 dinyatakan diterima. Uji F menunjukkan bahwa signifikansi 0,000, sehingga H4 diterima koefisien determinasi simultan (R <sup>2</sup> ) antara disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap

No	Peneliti	Metode	Judul	Hasil
				kualitas pelayanan sebesar 0,351 atau 35,1%.

*Sumber: Intisari dari berbagai penelitian terdahulu*

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah di paparkan dalam tabel diatas, bahwa yang diteliti oleh peneliti terdahulu menekankan pada beberapa indikator-indikator seperti yang diteliti oleh Anisah Eva Fauzah (2017), Dinda Ayu Puspawati(2017), Gemmy Rozalia (2017), Rini Wulandari (2017), Nartika Puspita Febriarti (2015), Ma'tayunah (2017), Mochamad Andi Septiono (2017).

## **2.8 Hubungan Antar Variabel**

### **2.8.1 Hubungan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hubungan antara Teknologi Informasi dengan kepuasan masyarakat tentunya menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam melayani konsumen, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Natalia (2011) yang menyatakan bahwa *“Then it can be concluded that hypothesis 1 (H1) is accepted and indicated that the technology factor has positive and significant impact on customer satisfaction in Bandeng Juwana”*. Artinya adalah bahwa faktor teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Bandeng Juwana sehingga hipotesis 1 diterima.

### **2.8.2 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Penelitian yang dilakukan Nikmah (2016) bahwa disiplin adalah bentuk pengendalian diri karyawan dalam pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi. Hal ini berarti

kepuasan masyarakat akan meningkat jika disiplin pegawai itu baik, sedangkan masyarakat akan merasa tidak puas dengan disiplin pegawai yang buruk. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nikmah (2016) yang menyimpulkan bahwa disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini kepuasan masyarakat akan meningkat jika disiplin kerja pegawai itu baik, dimana dengan disiplin yang buruk maka pegawai tak akan memberikan pelayanan dengan prima.

### **2.8.3 Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pegawai pelayanan akan berinteraksi dengan masyarakat dimana interaksi tersebut dapat menciptakan kepuasan pada masyarakat. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Arenawati (2010:131) dengan menyimpulkan hasil bahwa “Kemampuan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Bahwa komunikasi memberikan peranan penting bagi masyarakat dan masyarakat dapat memberikan perasaan puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **2.8.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, karena masyarakat dapat menilai baik buruknya pelayanan sebuah instansi pemerintahan yang dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat. Menurut Goetsh dalam Bonusia (2003:9) mengemukakan kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan

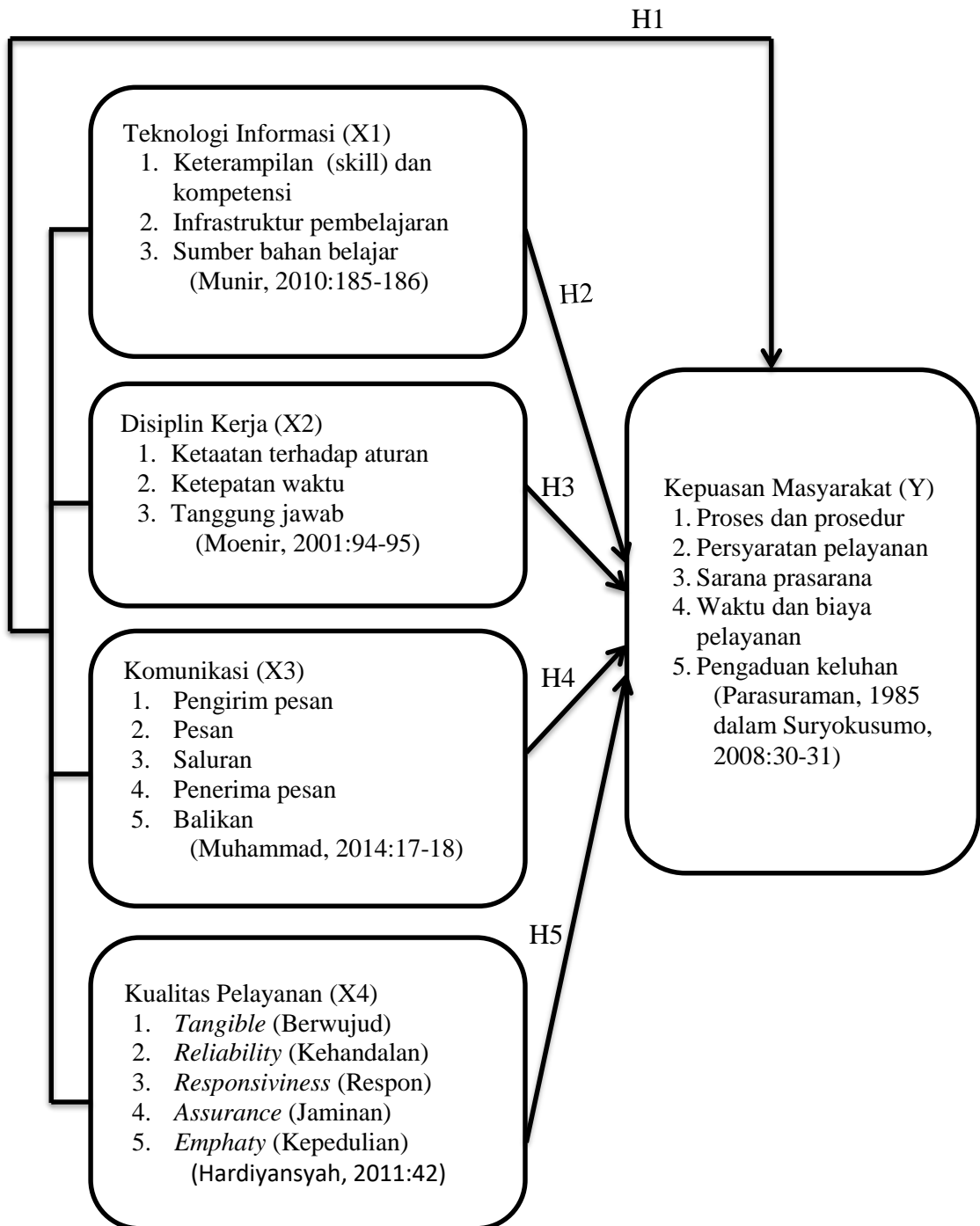


dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

## **2.9 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan sebuah alur yang digunakan untuk menjelaskan pemecahan permasalahan dalam penelitian. Kerangka pemikiran berfungsi untuk memahami alur secara jelas, cepat serta mudah dipahami. Kerangka pemikiran ini mengasumsikan bahwa terdapat pengaruh teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk mengkaji pengaruh langsung dan tidak langsung teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

## 2.10 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:96) mengungkapkan bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir yang sudah dijelaskan diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
- H2: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
- H3: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
- H4: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
- H5: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan teknologi informasi, disiplin kerja, komunikasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sebesar  $R^2 = 63,7\%$  dan  $\text{sig} = 0,000$ . Artinya apabila teknologi informasi semakin tinggi, disiplin kerja semakin tinggi, komunikasi semakin tinggi serta kualitas pelayanan semakin tinggi maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sebesar  $r^2 = 3,88\%$  dan  $\text{sig} = 0,038 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi yang digunakan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat, sebaliknya semakin buruk teknologi informasi yang digunakan maka semakin rendah kepuasan masyarakat yang diberikan.
3. Terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sebesar  $r^2=3,02\%$  dan  $\text{sig}= 0,066 > 0,05$ . Artinya Ketaatan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab yang tinggi dan baik, maka tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

4. Terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sebesar  $r^2=1,08\%$  dan  $\text{sig}= 0,274 > 0,05$ . Artinya pengirim pesan, pesan, saluran, penerima pesan, dan balikan yang tinggi dan baik, maka tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo sebesar  $r^2=17,4\%$  dan  $\text{sig}= 0,000 < 0,05$ . Pengaruh positif ini tampak pada visi yang dimiliki kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo, Terselenggaranya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Purworejo. Artinya semakin pegawai memiliki pedoman dengan visi yang dimiliki agar terselenggaranya tertib dalam administrasi, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk variabel teknologi informasi, indikator yang paling rendah kontribusinya adalah sumber bahan belajar, sumber bahan belajar merupakan ketrampilan dari seorang pegawai dalam mempermudah pekerjaan kantor. Pegawai diharapkan diberi pelatihan agar mampu meningkatkan ketrampilan maupun penggunaan teknologi informasi dengan baik dalam bekerja dan nilai dalam dirinya sendiri akan lebih baik.
2. Untuk variabel disiplin kerja, indikator yang paling rendah kontribusinya adalah ketepatan waktu, diharapkan tata tertib dapat ditingkatkan dengan cara memberikan konsekuensi kepada pegawai agar nantinya pegawai dapat menghargai waktu dengan baik saat bekerja. Perlu ditingkatkannya proses penyelesaian pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat tepat waktu.
3. Untuk variabel komunikasi, didapat indikator terendah pada indikator saluran. Jaringan internet perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar pelayanan melalui internet dengan cepat dan mendapat respon yang baik. Sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanannya.
4. Untuk variabel kualitas pelayanan, indikator yang paling rendah kontribusinya adalah *tangible* yaitu berwujud. Dalam hal ini fasilitas dalam keamanan yang dimiliki masyarakat perlu diperhatikan, ketersediaan lahan

parkir hendaknya perlu dibenahi dikarenakan kendaraan pengunjung tidak tertata rapi dan lahan parkir tidak dijaga keamanan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- AB Susanto & Philip Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Algifari. (2015). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta : Kurnia Kalam Semesta.
- Anggoro Suryokusumo, R. Ferry. (2008). *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : Sinergi Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Besari, M. Sahari. (2008). *Teknologi di Nusantara: 40 Abad Hambatan Inovasi*. Jakarta : Salemba Teknika.
- Burhanudin. (2015). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Desler, Gary. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid 2*. Jakarta : Macanan Jaya Cemerlang.
- Fauzah, Anisah Eva dan Nanik Suryani. (2017). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Pegawai dan Peralatan Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan, Dan Olahraga Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*,3,Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Febriarti, Puspita Nartika dan Hengky Pramusinto, (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*. ISSN 2252-6544. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFU Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : BPFU-Yogyakarta.



- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiyanti, Inake Tsalyasia dan Nanik Suryani (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jepara. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*. ISSN 2252-6544. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Kustini, Sri dan Nurkhin Ahmad. (2011). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran Akuntansi (Studi Empiris pada Guru SMK Se Kota Semarang). *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Kuswantoro, Agung. (2014). *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Komunikasi*. Jakarta Selatan : Salemba Infotek.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen PemasaranJasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'tayunah dan Muhsin. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelayanan Umum Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Moenir, A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Munir. (2010). *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Natalia, Ariane Chaterina Telan. (2011). "Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina di Semarang). *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Ngafifi, Muhamad. (2014). "Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya". *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*. Volume 2 No. 1. Hal. 33-47.

- Probovury, Ratih Azka. (2015). Pengaruh Penyalahgunaan Teknologi Informasi dan Integritas Mahasiswa Terhadap Perilaku Kecurangan Akademik Mahasiswa Akuntansi Sebagai Calon Akuntan (studi Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta). *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY.
- Purwanto, Djoko. (2003). *Komunikasi Bisnis*, Edisi Kedua, Erlangga. Jakarta.
- Puspawati, Dinda Ayu dan Rediana Setiyani. (2017). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Teman Sebaya, Budaya Integritas Akademik dan Kebijakan Fakultas Terhadap Perilaku Kecurangan Akademik Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Universitas Negeri Semarang. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung : Graha Ilmu.
- Romatua, Junita. (2011). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Budaya Informasi Pada PT. XL AXIATA Tbk-Medan. *Skripsi* Sumatera Utara.
- Rozalia, Gemmy dan Hengky Pramusinto. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Safitri, Husnaina Mailisa. (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Sabang. *Jurnal Ilmu Manajemen*. ISSN 2302-0199. Banda Aceh : Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Sari, Faridha Kartika, Wahyono. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening di Perpustakaan Kabupaten Demak. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Septiono, Mochamad Andi, Nina Oktarina, dan Fahrur Rozi. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sofyandi, Herman. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.

- \_\_\_\_\_. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sulila, Ismet. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Deepublish
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : Sinergi Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset
- Umam, Khaerul. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahyudin, Agus. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis & Pendidikan*. Semarang: Unnes.
- Wulandari, Rini, Nanik Suryani, dan Fahrur Rozi. (2017). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.