



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, DISIPLIN
PEGAWAI, DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KENDAL**

SKRIPSI

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

**Oleh
Luthfiana Nurul Wakhidah
7101415253**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Oktober 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi




Ahmad Nurkham, S.Pd., M.Si.

NIP 198201302009121005

Pembimbing



Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.

NIP 198010142005011001

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Jumat

Tanggal : 1 November 2019

Penguji I



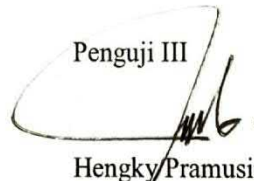
Dra. Nanik Suryani, M.Pd.
NIP. 195604211985032001

Penguji II



Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198906132015042002

Penguji III



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



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luthfiana Nurul Wakhidah

NIM : 7101415253

Tempat Tanggal Lahir : Kendal, 20 Maret 1997

Alamat : Pamriyan, RT 1 RW 1, Gemuh, Kendal

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

Semarang, 1 November 2019



Luthfiana Nurul Wakhidah
NIM 7101415253

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sukses adalah saat persiapan dan
kesempatan bertemu.

(Bobby User)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang sangat hebat,
selalu mendoakan dengan sepenuh hati
dan selalu berjuang untuk ketiga
anaknya.
2. Almamater tercinta, Universitas Negeri
Semarang.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal” dapat peneliti selesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat akademik dalam menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyusun skripsi dengan baik, namun mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, kritik dan saran peneliti harapkan agar skripsi ini dapat menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Fatur Rokhman, M.Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian sampai terselesainya skripsi ini.

3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan segala kebijakan kepada peneliti sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan petunjuk, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen serta staf karyawan di Universitas Negeri Semarang, khususnya Jurusan Pendidikan Ekonomi yang memberikan banyak pengalaman, kesempatan belajar serta inspirasi selama penulis menjalani studi di Universitas Negeri Semarang.
6. Ir. H. Bambang Dwiyono, M.T. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga bantuan dan bimbingan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT dan skripsi ini dapat memberi manfaat kepada peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 1 November 2019



Peneliti

SARI

Wakhidah, Luthfiana Nurul. 2019. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Hengky Pramusinto S.Pd., M.Pd.

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

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan 115 responden yang dianalisis sebagai sampel menggunakan rumus iterasi. Metode pengambilan data yang digunakan adalah angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data digunakan aplikasi dengan bantuan *SPSS for Windows Release 22*.

Hasil dari penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda yaitu $Y = 6,888 + 0,286 X_1 + 1,129 X_2 + 0,609 X_3 + e$. Hasil uji secara simultan menghasilkan pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan. Uji parsial menghasilkan pengaruh variabel kompetensi pegawai sebesar 4,66%, disiplin pegawai sebesar 9,36%, dan lingkungan kerja fisik sebesar 14,36%.

Simpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pegawai baik secara simultan maupun parsial. Saran dari penelitian ini adalah: 1) diadakannya pendidikan dan latihan yang difokuskan sesuai dengan tugas dalam setiap jabatannya; 2) Perlu adanya pengawasan dan pemberian *punishment* secara administratif maupun finansial; 3) Memaksimalkan fasilitas yang sudah tersedia.

ABSTRACT

Wakhidah, Luthfiana Nurul. 2019. The Influence of Employee Competency, Employee Discipline, and Physical Work Environment towards the Quality of Employee Service in the Population and Civil Registration Office in Kendal Regency. Final Project. Economic Education Department. Economic Faculty. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Hengky Pramusinto S.Pd., M.Pd.

Keywords: Employee Competency, Employee Discipline, Physical Work Environment, Service Quality.

Public service is an activity or a series of activities in the framework of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services, and or administrative services provided by public service providers. This study aims to determine the simultaneous and partial influence between employee competency, employee discipline, and physical work environment on the service quality of Kendal Regency's Population and Civil Registration Service.

The population in this study were service users in the Kendal Regency Population and Civil Registry Service with 115 respondents analyzed as samples using the iteration formula. Data collection methods were done by questionnaires, observation, interviews, and documentation. To analyze the data an application is used with the help of SPSS for Windows Release 22.

The results of the study showed the multiple linear regression equation, $Y = 6.888 + 0.286 X_1 + 1.129 X_2 + 0.609 X_3 + e$. Simultaneous test results obtained a positive and significant effect between employee competence, employee discipline and physical work environment on service quality. Partial test obtained the influence of employee competency variables is 4.66%, employee discipline is 9.36%, and physical work environment is 14.36%.

The conclusion of this research was there is positive and significant influence between employee competence, employee discipline, and physical work environment on the quality of employees both simultaneously and partially. Suggestions from this research are: 1) hold en education and training focused in accordance on the tasks in each position; 2) There needs to be supervision and administration of punishment both administratively and financially; 3) Maximizing available facilities.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
SARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Cakupan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Kegunaan Penelitian.....	14
1.7 Orisinalitas Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara	16
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Asas Pelayanan Publik	18
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.1.5 Karakteristik Jasa/Pelayanan (<i>Service</i>)	24
2.1.6 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	25
2.1.7 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	26
2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.2 Kompetensi Pegawai	32

2.2.1	Pengertian Kompetensi	32
2.2.2	Indikator Kompetensi.....	33
2.2.3	Dimensi-Dimensi Kompetensi	34
2.2.4	Manfaat Kompetensi Pegawai.....	34
2.3	Disiplin Pegawai	35
2.3.1	Pengertian Disiplin Pegawai	35
2.3.2	Jenis-Jenis Disiplin.....	36
2.3.3	Indikator-Indikator Kedisiplinan.....	37
2.4	Lingkungan Kerja Fisik.....	41
2.4.1	Pengertian Lingkungan Kerja Fisik	41
2.4.2	Unsur-Unsur Lingkungan Kerja Fisik.....	45
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu	51
2.6	Kerangka Berfikir.....	55
2.7	Hipotesis Penelitian.....	59
BAB III METODE PENELITIAN		60
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	60
3.1.1	Jenis Penelitian.....	60
3.1.2	Desain Penelitian.....	61
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	61
3.2.1	Populasi	61
3.2.2	Sampel.....	61
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	65
3.3	Variabel Penelitian	66
3.3.1	Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	66
3.3.2	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	67
3.4	Metode Pengumpulan Data	68
3.4.1	Metode Angket atau Kuesioner.....	69
3.4.3	Metode Wawancara.....	70
3.4.4	Teknik Dokumentasi	71
3.5	Uji Instrumen Penelitian	71
3.5.1	Uji Validitas	71
3.5.2	Uji Reliabilitas	75
3.6	Metode Analisis Data.....	76
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	77

3.6.1.1	Uji Normalitas	77
3.6.1.2	Uji Linearitas.....	77
3.6.1.3	Uji Multikolinearitas	77
3.6.1.4	Uji Heteroskedastisitas.....	78
3.6.2	Analisis Regresi Berganda	78
3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	79
3.6.3.1	Uji Simultan (Uji F)	79
3.6.3.2	Uji Parsial (Uji t).....	80
3.6.3.3	Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	80
3.6.3.4	Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	80
3.6.3.5	Analisis Deskriptif Persentase.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		84
4.1	Hasil Penelitian	84
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	84
4.1.2	Uji Asumsi Klasik	85
4.1.2.1	Uji Normalitas.....	85
4.1.2.2	Uji Linearitas.....	89
4.1.2.3	Uji Multikolinearitas	92
4.1.2.4	Uji Heteroskedastisitas.....	93
4.1.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	94
4.1.4	Pengujian Hipotesis.....	96
4.1.4.1	Uji Simultan (Uji F)	96
4.1.4.2	Uji Parsial (Uji t).....	97
4.1.4.3	Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	99
4.1.4.4	Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	100
4.1.5	Analisis Deskriptif Persentase.....	101
4.1.5.1	Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai (X_1)	102
4.1.5.2	Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Pegawai (X_2).....	107
4.1.5.3	Deskriptif Persentase Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_3).....	109
4.1.5.4	Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	113
4.2	Pembahasan.....	119
4.2.1	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal	119

4.2.2	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.....	121
4.2.3	Pengaruh Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal	123
4.2.4	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.....	125
BAB V PENUTUP.....		127
5.1	Simpulan	127
5.2	Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN.....		132

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Menurut Jenjang Pendidikan Tahun 2018	5
Tabel 1. 2	Rekapitulasi Data Pegawai yang Terlambat dan Pulang Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal pada Bulan Januari sampai dengan Juni 2019	7
Tabel 1. 3	Bagian Penyedia Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal	10
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3. 1	Penyebaran Angket Penelitian	66
Tabel 3. 2	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Kompetensi Pegawai	72
Tabel 3. 3	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Disiplin Pegawai	73
Tabel 3. 4	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Lingkungan Kerja Fisik	73
Tabel 3. 5	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 3. 6	Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen	76
Tabel 3. 7	Interval Persentase Variabel Kompetensi Pegawai (X_1), Disiplin Pegawai (X_2), Lingkungan Kerja Fisik (X_3) dan Kualitas Pelayanan (Y)	83
Tabel 4. 1	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Variabel Kualitas Pelayanan (Y), Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik	86
Tabel 4. 2	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Variabel Kualitas Pelayanan (Y), Kompetensi Pegawai (X_1)	87
Tabel 4. 3	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Variabel Kualitas Pelayanan (Y), Disiplin Pegawai (X_2)	88
Tabel 4. 4	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Variabel Kualitas Pelayanan (Y), Lingkungan Kerja Fisik (X_3)	89
Tabel 4. 5	Hasil Uji Linearitas Kompetensi Pegawai	90
Tabel 4. 6	Hasil Uji Linearitas Disiplin Pegawai	91
Tabel 4. 7	Hasil Uji Linearitas Lingkungan Kerja Fisik	91

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	94
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	97
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	98
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	99
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	100
Tabel 4. 15 Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai (X_1).....	102
Tabel 4. 16 Deskriptif Persentase Indikator Motif.....	103
Tabel 4. 17 Deskriptif Persentase Indikator Ciri Diri	103
Tabel 4. 18 Deskriptif Persentase Indikator Konsep Diri	104
Tabel 4. 19 Deskriptif Persentase Indikator Pengetahuan	105
Tabel 4. 20 Deskriptif Persentase Indikator Kemampuan	106
Tabel 4. 21 Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Pegawai (X_2)	107
Tabel 4. 22 Deskriptif Persentase Indikator Disiplin Waktu	108
Tabel 4. 23 Deskriptif Persentase Indikator Disiplin Kerja	109
Tabel 4. 24 Deskriptif Persentase Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X_3).....	109
Tabel 4. 25 Deskriptif Persentase Indikator Cahaya	110
Tabel 4. 26 Deskriptif Persentase Indikator Warna	111
Tabel 4. 27 Deskriptif Persentase Indikator Udara	112
Tabel 4. 28 Deskriptif Persentase Indikator Suara.....	113
Tabel 4. 29 Deskripsi Persentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	114
Tabel 4. 30 Deskriptif Persentase Indikator Berwujud	115
Tabel 4. 31 Deskriptif Persentase Indikator Keandalan.....	116
Tabel 4. 32 Deskriptif Persentase Indikator Ketanggapan.....	117
Tabel 4. 33 Deskriptif Persentase Indikator Jaminan.....	118
Tabel 4. 34 Deskriptif Persentase Indikator Empati	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Total Quality Service</i>	28
Gambar 2.2 Kerangka berfikir	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi.....	133
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	136
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	137
Lampiran 4 Kisi-Kisi Instrumen Uji Coba Penelitian.....	144
Lampiran 5 Instrumen Uji Coba Penelitian	146
Lampiran 6 Daftar Responden Uji Coba Instrumen	152
Lampiran 7 Tabulasi Instrumen Uji Coba.....	153
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas	159
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	169
Lampiran 10 Surat izin Penelitian.....	170
Lampiran 11 Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	171
Lampiran 12 Angket Penelitian	173
Lampiran 13 Daftar Responden Penelitian	179
Lampiran 14 Tabulasi Penelitian	183
Lampiran 15 Persiapan Analisis Regresi	203
Lampiran 16 <i>Output</i> Uji Validitas.....	207
Lampiran 17 <i>Output</i> Uji Relibilitas.....	219
Lampiran 18 <i>Output</i> Uji Asumsi Klasik	220
Lampiran 19 <i>Output</i> Analisis Regresi Linear Berganda	223
Lampiran 20 <i>Output</i> Hasil Uji Hipotesis	224
Lampiran 21 Tabel Deskripif Persentase	226
Lampiran 22 Daftar Peserta Pelatihan Pegawai	252
Lampiran 23 Data Presensi Pegawai.....	255
Lampiran 24 Dokumentasi Penelitian	279

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapatkan perhatian baik dari penyedia layanan maupun pengguna layanan itu sendiri. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB 1 Pasal 1 adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40) menyatakan “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diinginkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Kendal merupakan instansi pemerintahan yang bertugas dalam pembantuan di

bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Fungsi dan tugas Dispendukcapil yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus berbagai persuratan seperti penerbitan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, pembuatan E-KTP, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya. Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas merupakan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi suatu organisasi dibidang apapun. Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memberikan rasa puas pada masyarakat. Kualitas juga memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang kuat dengan suatu organisasi. Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)”.

Observasi awal yang dilakukan pada tanggal 29 Januari 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal jika dilihat dari segi *tangible* (berwujud), terlihat bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal tersedia 75 kursi. Setiap harinya banyak masyarakat yang datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal untuk meminta pelayanan sehingga masih ada masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk dan harus berdiri saat mengantri, ada juga masyarakat yang mengantri di

luar karena ruang pelayanan sudah penuh. Kondisi tersebut juga didukung dengan dokumentasi yang peneliti lampirkan pada halaman 279.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sugiyati selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 29 Januari 2019 (Lampiran hal. 137) mengenai segi *reliability* (kehandalan) diperoleh keterangan:

“Alat yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal kebanyakan sudah menggunakan komputer sehingga pegawai yang ada disini sudah menguasai dan mampu menggunakan aplikasi pada alat bantu komputer (laptop)”.

Adapun segi *responsiveness* (ketanggapan), menurut pengamatan pada tanggal 29 Januari sampai 1 Februari 2019 terlihat jika terdapat masyarakat yang datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal untuk meminta pelayanan dan sudah mengambil nomor antrian maka akan langsung dilayani sesuai dengan nomor antrian yang sudah diambil. Dari segi *assurance* (jaminan) di sana belum ada kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan dokumen kependudukan. Seperti yang dikemukakan Ibu Sugiyati selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 29 Januari 2019 (Lampiran hal. 138), “Kalau pembuatan dokumen kependudukan itu untuk berapa harinya belum pasti mbak. Tergantung yang mengajukan itu banyak atau tidak”. Dilihat dari segi *empathy* (empati), ada dua pegawai yang kurang senyum pada saat peneliti menanyakan informasi dan ada pegawai tidak memberikan arahan terkait prosedur yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi /instansi dimungkinkan dapat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang ada di suatu organisasi tersebut. Menurut Finch & Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) mengemukakan, “Kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Selain kompetensi pegawai, kualitas pelayanan diduga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja dan lingkungan fisik yang ada di organisasi/instansi tersebut.

Menurut UU RI No 25 Tahun 2009 Bab V Pasal 21 meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, produk pelayanan, sarana dan prasarana atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Komponen standar pelayanan Kompetensi seringkali dianggap sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat digunakan untuk menunjang atau memperlancar pekerjaannya. Menurut Wibowo (2016:271) “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Salah satu aspek yang bisa mempengaruhi kompetensi adalah keterampilan. Keterampilan yang dimiliki pegawai dapat berpengaruh dalam proses pemberian pelayanan bagi masyarakat. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah

ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan. Menurut Ibu Sugiyati selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 29 Januari 2019 (Lampiran hal. 138), “Kompetensi pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bagus. Hal ini juga didukung dengan latar belakang pendidikan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal”. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal juga mengikuti pelatihan Bimtek (Bimbingan Teknis) sehingga dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki pegawai (Lampiran hal. 252). Data pegawai menurut jenjang pendidikan dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Menurut Jenjang Pendidikan tahun 2018

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir						Jumlah
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
1	Kepala	1	-	-	-	-	-	1
2	Sekretaris	-	1	-	-	-	-	1
3	Kabid		3					3
4	Kasubag	1	2	-	-	-	-	3
5	Kasi		8					8
6	Staf	-	17	7	31	2	1	58
	Jumlah	2	31	7	31	2	1	74

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

Pada dasarnya pendidikan merupakan penunjang kemampuan dan kreativitas yang dimiliki seseorang (pegawai) sehingga pegawai tersebut dapat bekerja dengan baik. Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari 72 pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

tingkat pendidikan paling rendah adalah SD yaitu sebanyak 1 orang (1,3%) dan yang paling tinggi adalah S2 sebanyak 2 orang (2,8%). Dari tingkatan lain lulusan S1 berjumlah 31 orang (43,1%), D3 berjumlah 7 orang (9,7%), SLTA berjumlah 29 orang (40,3%) dan dari SLTP berjumlah 2 orang (2,8%). Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal berpendidikan SLTA dan S1.

Auliyah (2016) menyatakan dalam penelitiannya bahwa secara parsial ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan sebesar 25,60%. Sedangkan penelitian dari Ritmaratri (2015), pengaruh secara parsial untuk kompetensi pegawai sebesar 7,56%. Kedua penelitian tersebut menunjukkan ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan.

Selain kompetensi, disiplin pegawai juga diduga sangat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi atau organisasi. Menurut Gordon S. Watkins dkk, pada Moenir (2015:94) “Disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi”. Ada 2 jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi (Moenir, 2015:95). Kedua disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Dengan disiplin yang baik dalam pekerjaannya, maka akan memperlancar pekerjaan yang sedang dilakukan. Selain itu kedisiplinan yang baik juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat

kedisiplinan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dapat dilihat dalam Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Data Pegawai yang Terlambat dan Pulang Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal pada Bulan November 2018 sampai dengan Juni 2019

No	Bulan	Tahun	Jumlah	
			Terlambat	Pulang Cepat
1	November	2018	53 Orang	16 Orang
2	Desember	2018	54 Orang	20 Orang
3	Januari	2019	64 Orang	16 Orang
4	Februari	2019	61 Orang	15 Orang
5	Maret	2019	59 Orang	19 Orang
6	April	2019	59 Orang	19 Orang
7	Mei	2019	43 Orang	13 Orang
8	Juni	2019	39 Orang	5 Orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

Tingkat kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dapat dilihat dari data presensi pegawai selama delapan bulan yaitu pada bulan November 2018 sampai dengan Juni 2019. Dari tabel di atas, terdapat 53 pegawai yang terlambat dan ada 16 pegawai yang pulang cepat pada bulan November, ada 54 pegawai yang terlambat dan 20 pegawai yang pulang cepat pada bulan Desember, ada 64 pegawai yang terlambat dan ada 16 pegawai yang pulang cepat pada bulan Januari 2019, pada bulan Februari 2019 terdapat 61 orang pegawai yang terlambat dan 15 orang pegawai yang pulang cepat, pada bulan Maret terdapat 59 pegawai yang datang terlambat dan ada 19 pegawai yang pulang cepat, selanjutnya pada bulan April ada 59 pegawai yang datang terlambat dan 19 orang pegawai yang pulang cepat, pada bulai Mei terdapat pegawai yang datang terlambat sebanyak 43 orang dan pegawai yang

pulang cepat sebanyak 13 orang, dan pada bulan Juni terdapat 39 pegawai yang datang terlambat dan 5 orang pegawai yang pulang cepat. Hal tersebut menandakan tingkat kedisiplinan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih rendah.

Selain disiplin waktu pegawai yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yang masih rendah. Disiplin kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal juga belum optimal. Hal ini di dukung dengan pendapat Ibu Sugiyati selaku Kasubag Kepegawaian dan Umum yang mengungkapkan bahwa untuk penyelesaian dokumen kependudukan yang diurus itu selama 7 hari sampai 15 hari. Hal ini tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu maksimal selama 3 hari (Lampiran hal. 138).

Febriarti (2014) menyatakan dalam penelitiannya, ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dengan nilai kontribusi parsial sebesar 6,55%. Sedangkan dalam penelitian Mustofa (2016) menyatakan secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 3,12%. Sehingga dapat dikatakan, semakin baik disiplin kerja maka kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin buruk disiplin kerja maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

Variabel terakhir yang diduga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu lingkungan kerja fisik. Setiap instansi maupun perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang membuat pegawai maupun pengunjung merasa nyaman, sehingga dapat melakukan aktivitasnya secara

lancar. Menurut hasil wawancara dengan pengunjung yang bernama Novia yang dilakukan pada 28 Maret 2019 (Lampiran hal. 142) diperoleh keterangan:

“Untuk pelayanan menurut saya sudah bagus si Mbak. Tapi ya ini ruangnya sangat panas Mbak, ACnya gak maksimal sama pemanggilan antriannya kurang jelas soalnya gak pake *speaker* melainkan pake lisan Mbak. Jadi kalo pengunjung menunggu di luar karena di ruang pelayanan sudah penuh gak kedengeran”.

Lingkungan kerja khususnya yang berupa fisik tentu mempunyai peran penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya yang optimal bagi organisasi atau instansi. Gie (2000:210) menyatakan “Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran yang modern”. Lingkungan kerja fisik dalam suatu organisasi merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi.

Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi karyawan/pegawai untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja yang tinggi. Gie (2000:212) menjelaskan “Empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran akan diuraikan lebih lanjut, yakni cahaya, warna, udara, dan suara”.

Nurmashita dkk (2013) menyatakan dalam penelitiannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, didapatkan bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel lingkungan kerja dan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,420 dengan koefisien determinasi sebesar 17,6%. Sedangkan

penelitian dari Rozalia (2017) menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sebesar 13,17%.

Menurut pengamatan yang dilakukan pada tanggal 29 Januari 2019 cahaya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal belum optimal, terlihat dari masyarakat yang keluar dari ruang pelayanan saat akan mengisi form karena pencahayaan yang kurang sehingga masyarakat kurang jelas dalam membaca tulisan. Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal masih dilakukan di tempat yang sama namun dengan loket yang berbeda. Penataan ruangan yang terstruktur sehingga mempermudah pengunjung yang melakukan pelayanan. Data yang diperoleh pada saat observasi yang dilakukan pada tanggal 27 Maret 2019 terkait bagian penyedia layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1. 3

Bagian Penyedia Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

Bagian	Jumlah
Loket A (Pelayanan KK dan Akta)	2 Orang
Loket B (Pelayanan KTP)	2 Orang
Loket C (Pengaduan)	1 Orang
Legalisir	2 Orang
Perekaman	1 Orang
Cetak E-KTP	2 Orang
Cetak KK	2 Orang
Cetak Pindah Datang	2 Orang
Pelayanan KIA	1 Orang
Cetak Akta	2 Orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal tidak dilakukan melalui satu pintu karena pelayanan yang ada disana dilakukan di loket yang berbeda. Ada 3 loket yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Loket A melayani berkaitan dengan KK dan Akta yang dilayani dengan jumlah 2 orang pegawai, Loket B melayani berkaitan dengan KTP dengan jumlah 2 orang pegawai, dan loket C melayani terkait pengaduan yang berjumlah 1 orang pegawai. Selain tersedianya loket, ada juga tempat untuk legalisir dengan jumlah 2 orang pegawai, ruang perekaman dengan jumlah 1 orang pegawai, cetak E-KTP dengan jumlah 2 orang pegawai, cetak KK dengan jumlah 2 orang pegawai, cetak akta dengan jumlah 2 orang pegawai, cetak pindah datang dengan jumlah 2 orang pegawai dan pelayanan KIA dengan jumlah 1 orang pegawai.

Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukanlah perkara yang mudah, hal ini disebabkan banyaknya permasalahan dan kendala yang harus dihadapi oleh setiap individu ataupun instansi terkait. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai, untuk itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sering kehabisan blangko E-KTP.
2. Belum ada kepastian waktu dalam menyelesaikan pembuatan dokumen kependudukan.
3. Ada dua pegawai yang tidak memberikan arahan terkait prosedur yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.
4. Tempat duduk yang tersedia belum mencukupi.
5. Tingkat kedisiplinan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih rendah.
6. AC yang ada di ruang pelayanan belum maksimal.
7. Tidak adanya *speaker* yang berguna untuk memanggil antrian.

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang teridentifikasi, maka peneliti hanya membatasi pada pengaruh kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal?
2. Apakah ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal?
3. Apakah ada pengaruh antara disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal?
4. Apakah ada pengaruh antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Sebagai sumber kajian untuk memperluas pengetahuan dan wawasan bidang pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja fisik di sekitar pegawai.
 - b. Untuk menambah informasi dan referensi kepustakaan bagi Universitas Negeri Semarang dan penelitian sejenis lainnya.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.
 - b. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan tentang pentingnya kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.
 - c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan baru yang bermanfaat sebagai sumber bacaan ataupun sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Penelitian sebelumnya oleh Febriarti (2015) yang berjudul 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.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya adalah adanya satu variabel bebas yang peneliti ganti yaitu fasilitas kantor menjadi lingkungan kerja fisik. Selanjutnya terdapat perbedaan indikator pada variabel disiplin pegawai. Penelitian sebelumnya menggunakan 3 indikator sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 2 indikator menurut Moenir (2015) yaitu disiplin waktu dan disiplin kerja. Serta terdapat perbedaan dalam perhitungan sampel di mana peneliti sebelumnya menghitung sampel menggunakan rumus slovin sedangkan penelitian ini menggunakan rumus iterasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Teori ilmu administrasi negara menurut Siagian (2001:128-129) mengajarkan bahwa pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan bisa dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diinginkan. Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2012:152), “Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sehingga baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan bergantung dengan tingkat kepuasan akan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapatkan perhatian baik dari penyedia layanan maupun pengguna layanan itu sendiri. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB 1 Pasal 1 adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menurut Roth dalam Istianto (2011:106) didefinisikan sebagai “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi”. Sedangkan Hardiyansyah (2011:24) menyatakan bahwa “Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian”.

Pelayanan yang berkualitas merupakan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi suatu organisasi dibidang apapun. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas. Pengertian dari kualitas sendiri menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2012:152) diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian kualitas pelayanan sendiri menurut Zeithaml et. Al dalam Laksana (2008:88) dapat didefinisikan sebagai: *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Maksud definisi tersebut adalah kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas pelayanan yang dapat dikelola dengan baik dapat memberikan rasa puas pada masyarakat. Kualitas juga memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang kuat dengan suatu organisasi.

Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Rahmayanty (2013:18) *“Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan”*.

2.1.3 Asas Pelayanan Publik

Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna jasa, pemerintah sebagai penyedia layanan haruslah menepati asas-asas dalam pelayanan. Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 mengatur adanya asas-asas dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi

Transparansi dapat diartikan bahwa dalam pemberian pelayanan, petugas dapat bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas memiliki pengertian bahwa pemberian pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Kondisional berarti sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Partisipatif merupakan asas yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak mengandung pengertian tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 dalam bukunya Istianto (2011:111) prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan merupakan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Pada prinsip ini intinya prosedur/tatacara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Hal yang perlu mendapatkan perhatian dan relevan dalam mendukung ciri prinsip kesederhanaan pelayanan ialah:

- a. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana.
- b. Spesifikasi persyaratan pelayanan, artinya dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan.
- c. Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip, antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan perlu didukung dengan pengelolaan dokumen/arsip berkaitan dengan kegiatan pemberian pelayanan, yang tertata secara sistematis, rapi, tertib, aman.
- d. Kapasitas loket dan petugas pelayanan yang cukup, artinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan apakah jumlah loket telah memadai dengan beban/volume permintaan pelayanan.

- e. Koordinasi antara unit kerja yang terkait dalam pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan sejauhmana dilakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja lain yang terkait.

2. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan umum, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a. Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenal sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
- b. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

3. Keamanan

Prinsip keamanan terjadi apabila proses pelaksanaan dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam prinsip ini adalah:

- a. Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.
- b. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
 - 1) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman.

- 2) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan.
 - 3) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.
- c. Tertib, bahwa proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan.

4. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan ini maksudnya semua hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami prosedur yang ada.

5. Efisien

Prinsip efisien ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan umum, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan, antara lain:

- a. Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
- b. Merumuskan mekanisme kerja mengenai pengurusan persyaratan ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya pengurusan yang berulang-ulang (mondar-mandir), sehingga waktu dan tenaga yang besar, serta berdampak biaya besar.

6. Ekonomis

Prinsip ekonomis ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan umum hendaknya perlu memperhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomis tinggi yang memberatkan masyarakat antara lain:

- a. Memperhatikan besarnya secara layak dan terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat setempat dalam menetapkan tarif yang berkaitan dengan pelayanan.
- b. Mekanisme pelayanan agar dijaga tidak memberikan peluang terjadinya pungutan liar, sehingga tidak berdampak pada ekonomi biaya tinggi pada masyarakat.
- c. Penetapan tarif pelayanan, agar tetap konsisten dan di dalam/pada peraturan perundangan yang melandasi.

7. Keadilan yang Merata

Prinsip keadilan menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan umum hendaknya perlu diperhatikan hal-hal:

- a. Cakupan golongan masyarakat yang menerima pelayanan hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata.
- b. Tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan.

8. Ketepatan Waktu

Prinsip ini mengandung arti bahwa pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- b. Mengefektifkan pelaksanaan dan pengendalian (Wasdal) oleh pimpinan/atasan langsung.

2.1.5 Karakteristik Jasa/Pelayanan (*Service*)

Karakteristik jasa menurut Gasperz yang dikutip Sadu dalam Laksana (2008:86) terdiri dari 12 karakteristik, yaitu:

1. Pelayanan merupakan *output* tak berbentuk (*intangible output*).
2. Pelayanan merupakan *output* variabel, tidak standar.
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
11. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif.
12. *Option* penetapan harga lebih rumit.

2.1.6 Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Lima kesenjangan (*gap*) menurut Lupiyoadi (2016:237) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan Persepsi Manajemen

Kesenjangan persepsi manajemen terjadi karena adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi riset pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan riset, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2. Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Kesenjangan spesifikasi kualitas merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Kesenjangan Penyampaian Jasa

Kesenjangan penyampaian jasa terjadi karena adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor, seperti: (a) ambiguitas peran, yaitu sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan; (b) konflik peran, yaitu sejauh mana karyawan meyakini

bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak; (c) kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus dikerjakan (d) kesesuaian teknologi yang digunakan oleh karyawan; (e) sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan; (f) kontrol yang diterima, yaitu sejauh mana karyawan merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan; (g) kerja tim, yaitu sejauh mana karyawan dan manajemen merumuskan tujuan bersama dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dengan terpadu.

4. Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Kesenjangan komunikasi pemasaran merupakan kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan mengenai kualitas jasa dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran.

5. Kesenjangan dalam Pelayanan yang Dirasakan

Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan disebabkan karena adanya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif.

2.1.7 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

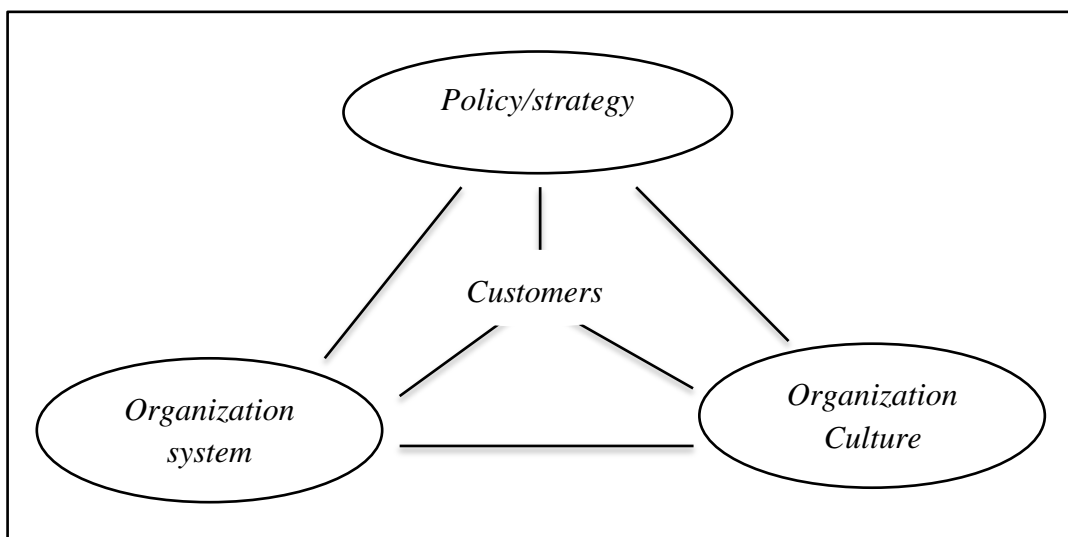
Perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam

membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Istianto (2011:117-118), enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi:

1. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.
2. Pendidikan, semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. *Review*, proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam strategi dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*), penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

Menurut Stamatis (1996) yang dikutip Tjiptono dalam bukunya Istianto (2011:119), tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjukkan gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Model Total Quality Service
Sumber: Istianto (2011:119)

Berdasarkan gambar di atas maka dapat diperoleh keterangan sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dapat dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.

2. Sistem

Sistem adalah program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai layanan/jasa yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya dapat mempengaruhi kualitas jasa. Budaya organisasi (kekuasaan, peranan, prestasi, dan dukungan) berperan sebagai kunci pemahaman jenis pelayanan yang akan diberikan. Karakteristik budaya dan tata nilai yang dimiliki organisasi memungkinkannya merespon kebutuhan pelanggan secara positif dan menyampaikan pelayanan yang berkualitas.

4. Tujuan keseluruhan

Tujuan dari keseluruhan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

Implementasi konsep pelayanan berkualitas tersebut memberikan beberapa manfaat utama, yaitu:

- 1) Meningkatnya indeks kepuasan kualitas (*quality satisfaction index*) yang diukur dengan ukuran apapun.
- 2) Meningkatnya produktivitas dan efisiensi.
- 3) Meningkatnya moral dan semangat karyawan.
- 4) Meningkatnya kepuasan pelanggan.

2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan

Sebagai penyedia layanan, pemerintah atau perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dapat dilihat melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik tersebut terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Terdapat 5 (lima) dimensi dalam kualitas pelayanan menurut Zaithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46), antara lain: (1) *Tangible* (berwujud); (2) *Reliability* (kehandalan); (3) *Responsiveness* (respon/ ketanggapan); (4) *Assurance* (jaminan); dan (5) *Empathy* (empati).

Dimensi yang pertama yaitu *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.

5. Memudahkan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi yang kedua yaitu *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi yang ketiga *Responsiviness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Dimensi yang keempat yaitu *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu.
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan.

Sedangkan dimensi yang kelima yaitu *Empathy* (empati), terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
2. Petugas melayani dengan sikap ramah.
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2 Kompetensi Pegawai

2.2.1 Pengertian Kompetensi

Pengertian Kompetensi menurut Wibowo (2016:271) merupakan “Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Sedangkan menurut Badan Kepegawaian Negara (2013) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan kerja setiap Pegawai Negeri Sipil yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi itu merupakan keahlian atau kemampuan seseorang dalam mengerjakan atau melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan standar kerja yang diharapkan. Seorang pegawai harus memiliki keahlian dalam melakukan suatu pekerjaan agar pekerjaan bisa dilakukan dengan baik sehingga tujuan dari suatu organisasi bisa tercapai. Kompetensi merupakan faktor mendasar yang perlu dimiliki seseorang, sehingga

memiliki kemampuan lebih dan membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

2.2.2 Indikator Kompetensi

Indikator kompetensi menurut Spencer dalam Sudarmanto (2009:53) terdiri dari:

1. *Motives* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.
2. *Traits* adalah karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi.
3. *Self concept* sikap, nilai dan citra diri seseorang.
4. *Knowledge* adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
5. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik atau tugas mental tertentu.

Keterampilan dan pengetahuan dalam kompetensi-kompetensi tersebut sifatnya dapat dilihat (*visible*) dan mudah dikembangkan dalam program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, sedangkan citra diri, watak dan motif sifatnya tidak tampak (*hidden*) dan lebih sulit untuk dikembangkan melalui program pelatihan dan pengembangan SDM.

2.2.3 Dimensi-Dimensi Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu dasar dalam manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai gugus dan dimensi. Gugus merupakan pengelompokan dari dimensi-dimensi yang sejenis atau serumpun (*cluster*), dimensi merupakan aspek-aspek yang lebih spesifik. Richard E. Boyatzis 1995 (William,2002) yang dikutip Sudarmanto (2009:67), sedangkan membagi kompetensi dalam *cluster* (gugus) dan dimensi sebagai berikut:

1. Kemampuan manajemen tujuan dan tindakan, memiliki dimensi sebagai berikut: efisiensi, perencanaan, inisiatif, perhatian kepada hal yang detail, kontrol diri, fleksibilitas.
2. Kemampuan manajemen orang, memiliki dimensi sebagai berikut: empati, persuasif, jaringan kerja, negosiasi, percaya diri, manajemen kelompok/tim, pengembangan orang lain, komunikasi lisan.
3. Kemampuan logika analitis, memiliki dimensi sebagai berikut: menggunakan konsep, pengakuan pola-pola, pengembangan teori, pengembangan teknologi, analisis kuantitatif, objektivitas sosial, komunikasi tertulis.

2.2.4 Manfaat Kompetensi Pegawai

Konsep kompetensi menurut Ruky (2003) dalam Sutrisno (2017:208) menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam

pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja.

2. Alat seleksi karyawan. Pengguna kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik.
3. Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi “ramping” mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil.
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat.
6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.3 Disiplin Pegawai

2.3.1 Pengertian Disiplin Pegawai

Kedisiplinan pegawai sangat diperlukan dalam menjalankan sebuah pekerjaan. Dalam suatu organisasi atau perusahaan pasti memiliki SOP atau aturan-aturan yang sudah dibuat untuk mengatur pegawai yang yang kerja di

perusahaan tersebut. Kedisiplinan menurut Hasibuan (2009:193) merupakan “Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Sedangkan Wirawan (2009:138) juga mengemukakan pengertian disiplin yaitu “Sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi”. Kedisiplinan perlu ditegakkan dalam dunia kerja, saat kedisiplinan dapat dilaksanakan dengan baik sedikit banyak akan mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kedisiplinan diartikan jika karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektifitas kerja karyawan akan meningkat.

2.3.2 Jenis-Jenis Disiplin

Disiplin tidak selalu terpaku hanya pada ketepatan waktu, ada beberapa jenis disiplin yang sering kita lakukan. Ada 2 jenis disiplin menurut Moenir (2015:95) yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin itu adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan.

Sedangkan Mangkunegara (2015:129) menyebutkan ada 2 bentuk disiplin kerja, yaitu:

1. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

2. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

2.3.3 Indikator-Indikator Kedisiplinan

Menurut Hasibuan (2009:194) “Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, diantaranya adalah tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan manusia”.

1. Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan sangat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal. Tujuan yang ditetapkan harus sesuai dengan kemampuan karyawan yang bersangkutan agar karyawan bekerja dengan baik dan disiplin saat bekerja sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

2. Teladan Pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan karyawan. Seorang pimpinan jangan mengharap bawahannya disiplin jika pimpinan sendiri tidak disiplin karena apa yang dilakukan oleh pimpinan akan dijadikan teladan dan panutan bagi bawahannya. Jika seorang pimpinan bisa dijadikan teladan yang baik, maka kedisiplinan bawahannya juga akan terbentuk dengan baik, begitu juga sebaliknya.

3. Balas Jasa

Balas jasa ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Semakin besar balas jasa semakin baik kedisiplinan karyawan. Sebaliknya apabila balas jasa kecil maka kedisiplinan karyawan juga akan rendah.

4. Keadilan

Keadilan dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Keadilan ikut mendorong terjadinya kedisiplinan karyawan karena ego dan

sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya.

5. Waskat

Waskat merupakan tindakan nyata dan efektif untuk mencegah/mengetahui kesalahan, membetulkan kesalahan, memelihara kedisiplinan, meningkatkan prestasi kerja, mengaktifkan peranan atasan dan bawahan, menggalu sistem-sistem kerja yang paling efektif, serta menciptakan sistem internal kontrol yang terbaik dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

6. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan. Sanksi hukuman sebaiknya tidak terlalu ringan atau terlalu berat supaya hukuman itu tetap mendidik karyawan untuk mengubah perilakunya.

7. Ketegasan

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

8. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertikal ataupun horizontal.

Ada dua jenis disiplin yang dikemukakan Moenir (2015:95) yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin itu adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Mengenai disiplin terhadap jam kerja misalnya melalui sistem daftar absensi yang baik atau sistem absen atau sistem apel, dan dapat dipantau secara tepat dan cepat. Memang untuk mendisiplinkan jam kerja lebih mudah dibanding mendisiplinkan dalam kerja atau perbuatan. Dari segi pengawasanpun pendisiplinan jam kerja lebih mudah dipantau atau diawasi, sedangkan dalam pekerjaan tidak demikian.

Sedangkan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan yaitu isi pekerjaan pada dasarnya terdiri dari metode pengajaran, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Keharusan mengikuti aturan kerja ini dicakup dalam suatu istilah disiplin kerja. Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan diawasi, disamping hal itu seharusnya sudah menjadi perilaku yang baku setiap pekerja dalam suatu organisasi. Dalam usaha mendisiplinkan kerja ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Pembagian tugas dan pekerjaan telah dibuat lengkap dan dapat diketahui dengan sadar oleh para pekerja.
2. Adanya petunjuk kerja singkat, sederhana tetapi lengkap.
3. Kesadaran setiap pekerja terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
4. Perlakuan adil terhadap setiap penyimpangan oleh manajemen.
5. Adanya keinsafan pada pekerja bahwa akibat kecerobohan atau kelalaiannya dapat merugikan organisasi dan dirinya serta ada kemungkinan membahayakan orang lain.

Disiplin dalam hal waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada atau tidaknya disiplin memang dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal waktu atau jam kerja. Isi pekerjaan pada disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Keempatnya ini bentuknya adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat. Indikator pada variabel disiplin pegawai yaitu disiplin waktu dan disiplin kerja.

2.4 Lingkungan Kerja Fisik

2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam melakukan sebuah pekerjaan. Lingkungan kerja fisik dalam suatu kantor harus memberikan dorongan (*stimulans*) kepada para pegawai untuk bekerja sebaik-baiknya. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja fisik yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan

menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang karyawan bekerja dalam lingkungan kerja fisik yang tidak memadai dan mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah, sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah yang secara langsung berakibat pada penurunan kualitas pelayanan.

Lingkungan kerja menurut Kasmir (2018:192) adalah suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja, berupa ruangan, *layout*, sarana dan prasarana. Sedangkan Nitisemito (1984:183) menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja bukan hanya sekedar berpengaruh terhadap semangat dan kegairahan kerja dalam pelaksanaan tugas, tetapi seringkali pengaruhnya cukup besar. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pekerja untuk dapat bekerja optimal.

Kantor telah menjadi bagian dari ilmu manajemen sehingga sering disebut manajemen kantor atau administrasi perkantoran, dimana yang dikaji dalam manajemen perkantoran adalah lingkungan kantor. Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran. Menurut Gie (2000:211) persyaratan lingkungan fisik tersebut adalah:

1. Kebersihan

Bangunan, perlengkapan, perabotan harus dipelihara bersih.

2. Luas Ruang Kantor

Luas ruang kantor tidak boleh dijejalkan dengan pegawai. Ruang kerja harus menyediakan luas lantai 40 *square feet* untuk setiap petugas (= 3,7 meter persegi).

3. Suhu Udara

Temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja (Minimum 16°C atau sama dengan 61°F).

4. Ventilasi

Peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja.

5. Penerangan Cahaya

Cahaya alam atau lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat dengan sepatutnya.

6. Fasilitas Kesehatan

Kamar kecil, toilet, dan sejenisnya harus disediakan untuk para petugas serta terpelihara kebersihannya.

7. Fasilitas Cuci

Ruang Cuci muka/tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan seperlunya.

8. Air Minum

Air bersih untuk keperluan minum petugas harus disediakan melalui pipa atau tempat penampungan khusus.

9. Tempat Pakaian

Dalam kantor harus disediakan tempat untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja dan fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah.

10. Tempat Duduk

Petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu.

11. Lantai, Gang dan Tangga

Lantai harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberi pegangan untuk tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar.

12. Mesin

Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dari petugas yang memakainya harus cukup terlatih.

13. Beban Berat

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

14. Pertolongan Pertama

Dalam ruang kerja harus disediakan kotak/lemari obat untuk pertolongan pertama maupun seseorang pegawai yang terlatih memberikan pertolongan itu.

15. Penjagaan Kebakaran

Alat pemadam kebakaran dan sarana untuk melarikan diri dari bahaya kebakaran harus disediakan secara memadai termasuk lonceng tanda bahaya kebakaran.

16. Pemberitahuan Kecelakaan

Kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atau absen petugas lebih dari 3 hari harus dilaporkan kepada pihak yang berwajib.

2.4.2 Unsur-Unsur Lingkungan Kerja Fisik

Nitisemito (1984:184-191) mengemukakan bahwa bagi seseorang yang normal maka lingkungan kerja yang bersih pasti akan menimbulkan rasa senang. Dan rasa senang ini akan dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih bersemangat dan lebih bergairah. Beberapa faktor yang dapat dimasukkan dalam lingkungan kerja serta besar pengaruhnya terhadap semangat dan kegairahan kerja, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pewarnaan.
2. Kebersihan.
3. Pertukaran Udara.
4. Penerangan.
5. Musik.
6. Keamanan.
7. Kebisingan.

Ada empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran menurut Gie (2000:212), yaitu:

1. Cahaya

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

Pada umumnya kantor-kantor di Indonesia bekerja dengan penerangan dari cahaya matahari. Cahaya matahari tidak dapat diatur dengan sempurna menurut keinginan orang. Lebih-lebih dalam gedung yang luas dan kurang jendelanya, cahaya alam itu tidak dapat menembus sepenuhnya pada jarak lebih daripada 6 hingga 7,5 meter dari jendela. Karena itu, sering-sering dipergunakan cahaya lampu untuk mengatur penerangan dalam suatu kantor.

Cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan dalam 4 macam, yaitu:

a. Cahaya Langsung

Cahaya ini memancar langsung dari sumbernya ke permukaan meja. Apabila menggunakan lampu biasa (pijar), cahaya bersifat sangat tajam. Bayangan yang ditimbulkannya sangat tegas. Cahaya ini terletak dalam lingkungan sudut 45 derajat dari penglihatan mata, lampu itu dapat menyilaukan si pekerja. Jadi, penerangan lampu yang memberikan cahaya langsung seperti umum dipakai di Indonesia sebenarnya tidak baik.

b. Cahaya Setengah Langsung

Cahaya ini memancar dari sumbernya dengan melalui tudung lampu yang biasanya terbuat dari gelas dengan warna seperti susu. Cahaya tersebar keseluruh jurusan sehingga bayangan yang ditimbulkan tidak begitu tajam. Namun, sebaian besar cahaya tetap langsung jatuh ke permukaan meja dan memantul kembali ke arah mata si pekerja. Hal ini masih kurang memuaskan walaupun sudah lebih baik dari pada cahaya langsung.

c. Cahaya Setengah Tak Langsung

Penerangan macam ini terjadi dari cahaya sebagian besar merupakan pantulan dari langit-langit dan dinding ruangan, sebagian lagi terpancar melalui tudung kaca. Cahaya ini sudah lebih baik daripada cahaya setengah langsung, karena sumbernya untuk sebagian besar adalah langit-langit ruangan. Sifat cahayanya dan bayang-bayang yang diciptakannya sudah tidak begitu tajam.

d. Cahaya Tak Langsung

Penerangan lampu yang terbaik ialah cahaya tak langsung. Cahaya ini dari sumbernya memancar ke arah langit-langit ruangan, dari situ barulah dipantulkan kearah permukaan meja. Sifat cahaya ini benar-benar sudah lunak, karena itu tidak mudah menimbulkan kelelahan pada mata. Dan karena cahaya ini tersebar dengan merata ke semua penjuru, coraknya *uniform* dan tidak menimbulkan bayangan.

2. Warna

Bersama-sama dengan cahaya, warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan

mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna dengan tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara. Selain itu, warna yang tepat juga akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebih-lebihan.

Tata warna dalam kantor diantaranya adalah warna dinding, langit-langit, lantai, mebel, peralatan dan mesin-mesin kantor. Dalam merencanakan faktor-faktor kerja kantor, maka langkah pertama yang harus diperhatikan adalah mempertimbangkan faktor warna, karena warna mempengaruhi jiwa pegawai. Penggunaan warna yang tepat akan mengurangi rasa tertekan, lelah, sehingga karyawan merasa bebas dan bersemangat dalam melakukan pekerjaan kantor.

Para ahli membedakan 3 warna pokok, yaitu merah, kuning, dan biru. Merah adalah warna yang menggambarkan panas, kegembiraan, dan kegiatan bekerja. Warna kuning menggambarkan kehangatan matahari. Warna ini terutama merangsang mata dan saraf. Dan warna biru adalah warna adem. Sebagai warna dari langit dan samudera, warna biru menggambarkan keluasan dan ketenteraman. Masing-masing warna itu apabila disoroti oleh cahaya penerangan akan memantulkan kembali cahaya itu secara berbeda-beda. Kemampuan suatu warna untuk memantulkan kembali cahaya yang mendatangi disebut daya pantul warna.

3. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang penting sekali ialah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu. Tubuh manusia secara terus menerus mengeluarkan panas agar dapat hidup terus. Untuk dapat memancarkan panas itu,

perlulah udara di sekelilingnya mempunyai suhu yang lebih rendah daripada suhu badan manusia. Badan manusia yang normal mempunyai suhu 37 derajat Celcius.

Manfaat pemasangan sistem yang dapat menjaga kondisi udara yang baik dan stabil akan lebih berharga dibandingkan biaya yang harus dikeluarkan. Apabila tingkat kenyamanan pegawai ditingkatkan, tingkat produktivitas mereka akan dapat ditingkatkan dan efisiensi dapat dimaksimalkan. Ketidakhadiran juga dapat dikurangi dan pada beberapa kasus kesehatan pegawai diharapkan membaik, sehingga biaya kesehatan yang ditanggung perusahaan dapat diminimalkan.

Menurut Prof. Sutarman dalam Gie (2000:220) ada beberapa hal yang dapat diusahakan untuk mengatasi udara yang lembab-panas, antara lain:

- a. Mengatur suhu udara dalam ruang kerja dengan alat *air conditioning*.
- b. Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruang kerja. Hal ini dapat tercapai dengan membuat lobang-lobang udara yang cukup banyak pada dinding-dinding kamar.
- c. Mengatur pakaian kerja yang sebaik-baiknya dipakai oleh para pekerja. Untuk bekerja di Indonesia, mengenakan pakaian jas lengkap dengan dasi seperti orang barat adalah kurang tepat.

4. Suara

Sebagian besar pekerjaan kantor itu merupakan pekerjaan mental yang memerlukan konsentrasi pikiran. Bunyi bising sangat diperhatikan, karena dapat mempengaruhi kesenangan kerja, merusak pendengaran dan dapat menimbulkan komunikasi yang salah. Oleh karena itu setiap perusahaan selalu berusaha untuk

menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut.

Gie (2000:220) menyebutkan usaha-usaha yang dapat dijalankan dalam kamar yang memakai alat-alat gaduh ialah pada langit-langit atau dindingnya dipakai lapisan-lapisan penyerap suara. Lapisan-lapisan ini seperti karton tebal dan permukaanya berlobang-lobang. Selain beberapa usaha tersebut, suatu cara yang akhir-akhir ini dijalankan diluar negeri untuk menambah efisiensi kerja ialah menggunakan musik. Dari percobaan-percobaan telah terbukti bahwa lagu-lagu yang tenang dan lembut dapat mengurangi ketegangan syaraf dan kejenuhan serta menambah kegembiraan kerja.

2.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Selain didukung dengan teori yang ditulis diatas, peneliti juga merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, disiplin pegawai, lingkungan kerja fisik dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada

Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
1.	Faiza Nurmashita, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	Ada pengaruh secara parsial antara variabel kompetensi dan kualitas pelayanan sebesar 23,7%, pengaruh variabel lingkungan kerja dan kualitas pelayanan sebesar 17,6%.	<ol style="list-style-type: none">1. Variabel penelitian Pada penelitian tersebut hanya menggunakan dua variabel bebas sedangkan pada peneliti menggunakan tiga variabel bebas.2. Teknik pengumpulan data Pada penelitian tersebut hanya menggunakan kuesioner dan dokumentasi.
2.	Nartika Puspita Febriarti (2014)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor	Ada pengaruh secara simultan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) sebesar 57,7%. Secara parsial pengaruh disiplin terhadap	<ol style="list-style-type: none">1. Variabel penelitian Terdapat perbedaan pada variabel bebas yaitu variabel fasilitas kantor.2. Sampel penelitian Sampel yang diambil dalam penelitian tersebut berjumlah

		Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	kualitas pelayanan sebesar 6,55%, pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,7%, pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sebesar 5,3%.	100 pengunjung yang didapat menggunakan rumus <i>Slovin</i> . Sedangkan peneliti menggunakan rumus iterasi dengan sampel yang berjumlah 115 pengunjung. 3. Indikator Penelitian Terdapat perbedaan indikator penelitian pada semua variabel.
3.	Nimas Ayu Rimaratri (2015)	Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	Ada pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 44,4%. Secara parsial pengaruh kompetensi terhadap pelayanan kualitas pelayanan kantor sebesar 7,56%, pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,33%, dan pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,18%.	1. Variabel penelitian Terdapat perbedaan pada variabel bebas yaitu semangat kerja. 2. Alat analisis Penelitian tersebut menggunakan alat analisis program <i>SPSS for Windows Release 16</i> sedangkan peneliti menggunakan analisis program <i>SPSS for Windows Release 22</i> .
4.	Ila Fiadilah Auliyah (2016)	Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gempol	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = -20,958 + 0,477X_1 + 0,603X_2 + 0,790X_3 + e$. Besarnya	1. Variabel penelitian Terdapat perbedaan pada variabel bebas yaitu semangat kerja. 2. Indikator penelitian

		Kabupaten Cirebon	pengaruh secara simultan antara variabel fasilitas kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 66,3%. Secara parsial pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,30%, pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,45%, dan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,60%.	Terdapat perbedaan indikator penelitian pada variabel kompetensi pegawai.
5.	Zaenul Mustofa (2016)	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas pelyanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus	Ada pengaruh secara simultan antara disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 55,24%. Secara parsial ada pengaruh antara disiplin kerja sebesar 3,12%, pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,41%, dan pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,49%.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indikator penelitian Terdapat perbedaan indikator pada variabel bebas yaitu disiplin kerja dan komptensi pegawai. 2. Alat analisis Penelitian tersebut menggunakan alat analisis program <i>SPSS for Windows Relase 16</i> sedangkan peneliti menggunakan analisis program <i>SPSS for Windows Release 22</i>.
6.	Sedyaning Tyas Widowati (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik	Secara parsial ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan sebesar 15,21%. Ada pengaruh semangat kerja terhadap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel penelitian Terdapat perbedaan pada 2. Indikator penelitian Terdapat perbedaan indikator

		terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal	pelayanan sebesar 16,32%. Ada pengaruh antara disiplin kerja terhadap pelayanan sebesar 13,32%. Ada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan sebesar 3,9%.	penelitian pada variabel disiplin kerja.
7.	Gemmy Rozalia (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan	Ada pengaruh secara simultan antara disiplin pegawai, fasilitas pelayanan, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik sebesar 65,9%. Ada pengaruh secara parsial antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 5,42%, antara fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 6,45%, komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan sebesar 6,70%, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 13,17%.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel penelitian Terdapat perbedaan pada variabel bebas yaitu fasilitas pelayanan dan komunikasi interpersonal 2. Indikator penelitian Terdapat perbedaan indikator penelitian pada variabel disiplin kerja. 3. Alat analisis Penelitian tersebut menggunakan alat analisis program <i>SPSS for Windows Release 20</i> sedangkan peneliti menggunakan analisis program <i>SPSS for Windows Release 22</i>.

Dari Tabel 2.1 peneliti menegaskan bahwa penelitian tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan meninjau aspek kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya, terlihat dari tempat dan waktu penelitian, variabel yang digunakan, indikator, dan sebagainya. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas yaitu kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik serta pelayanan sebagai variabel terikat.

2.6 Kerangka Berfikir

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pengguna layanan atau masyarakat. Saat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka masyarakat akan menaruh kepercayaan yang tinggi pada penyedia layanan. Pelayanan yang baik dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel yang diduga mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan antara lain, kompetensi pegawai, disiplin pegawai sesuai dengan aturan yang ada dan lingkungan kerja fisik yang mendukung.

Kompetensi seringkali dianggap sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat digunakan untuk menunjang atau memperlancar pekerjaannya. Kompetensi menurut Wibowo (2014:271) merupakan “Kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Salah satu aspek yang mempengaruhi kompetensi adalah keterampilan. Keterampilan yang dimiliki pegawai sangatlah berpengaruh dalam proses pemberian pelayanan bagi masyarakat. Pengembangan

keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan juga. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan didukung dengan penelitian Widowati (2017) menyatakan bahwa secara parsial ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan sebesar 15,21%. Sedangkan penelitian dari Ritmaratri (2015), pengaruh secara parsial untuk kompetensi pegawai sebesar 7,56%. Kedua penelitian tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan.

Selain kompetensi, disiplin pegawai juga diduga sangat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi atau organisasi. Menurut Gordon S. Watkins dkk. Pada Moenir (2015:94) “Disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi”. Ada 2 jenis disiplin menurut Moenir (2015:95) yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Dengan disiplin yang baik dalam pekerjaannya, maka akan memperlancar pekerjaan yang sedang dilakukan. Selain itu kedisiplinan yang baik juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengaruh disiplin pegawai terhadap pelayanan didukung dengan penelitian yang dilakukan Febriarti (2014) yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara Disiplin kerja terhadap terhadap kualitas pelayanan dengan nilai kontribusi parsial

sebesar 6,55%. Semakin baik disiplin kerja maka kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin buruk disiplin kerja maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

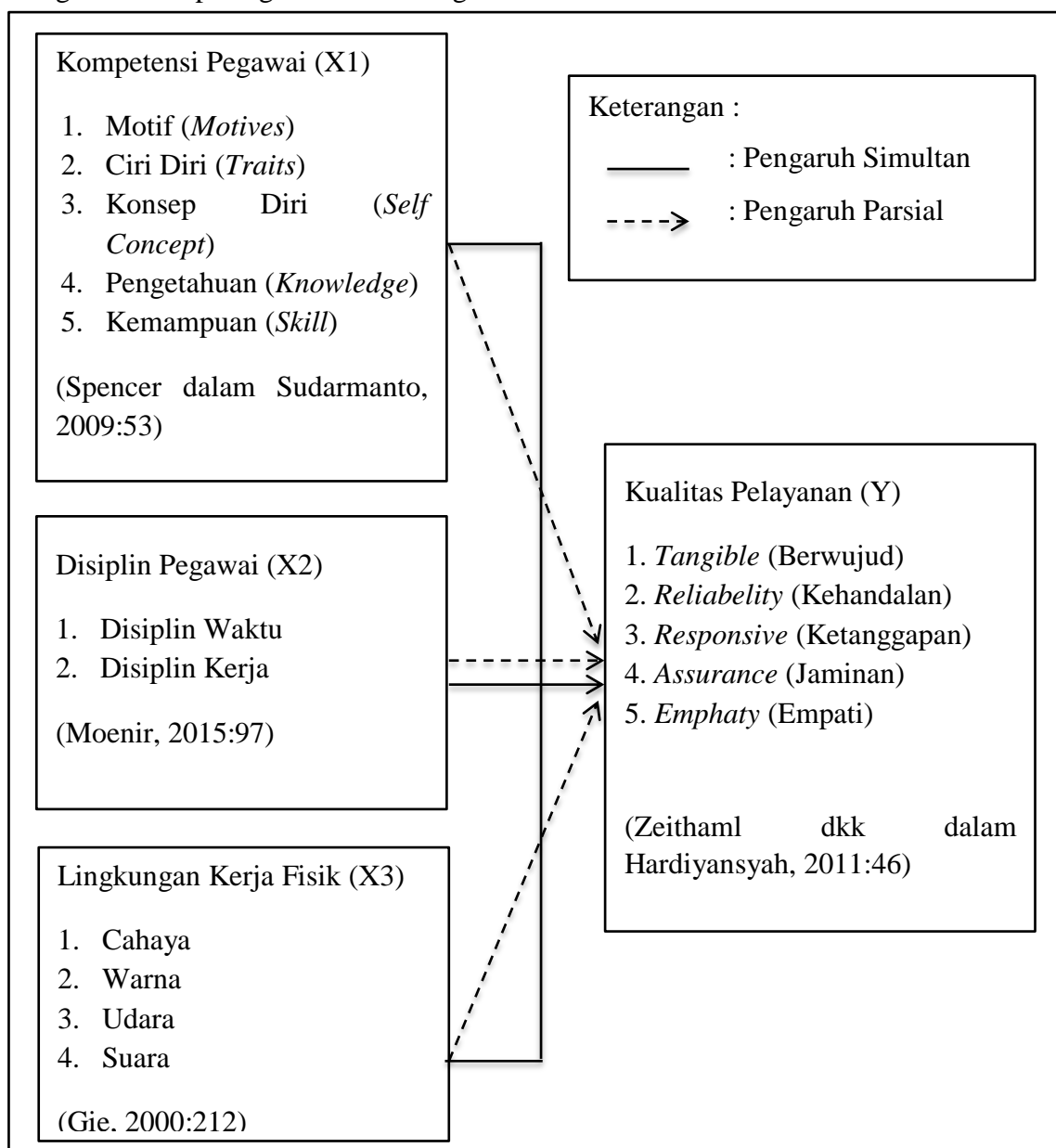
Variabel terakhir yang diduga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu lingkungan kerja fisik. Setiap instansi maupun perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang membuat pegawai maupun pengunjung merasa nyaman, sehingga dapat melakukan aktivitasnya secara lancar. Gie (2000:210) menyatakan bahwa “Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran yang modern”.

Lingkungan kerja fisik dalam suatu organisasi merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi karyawan/pegawai untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja yang tinggi. Menurut Gie (2000:212) terdapat empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran yaitu cahaya, warna, udara, dan suara.

Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan didukung dengan penelitian yang dilakukan Nurmashita dkk (2013) menyatakan pada Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil kabupaten Sidoarjo, didapatkan bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,420 dengan koefisien determinasi sebesar 17,6%.

Hasil uji t variabel Lingkungan Kerja sebesar 4,608 dengan t tabel sebesar 1,98. Hal ini berarti bahwa variabel Lingkungan Kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini digambarkan pada gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka berfikir

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2016:96) didefinisikan sebagai jawaban sementara rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan kerangka berfikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₁: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Ha₂: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Ha₃: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Ha₄: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

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

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 49,8%.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 4,66%.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 9,36%.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 14,36%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam simpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan pembahasan, pada kompetensi pegawai mengenai pengetahuan belum optimal. Saran yang diberikan adalah dengan

memberikan pendidikan dan latihan, dimana pelatihan tersebut difokuskan sesuai dengan tugas dalam setiap jabatannya yang dilakukan secara berkelanjutan.

2. Disiplin pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal perlu ditingkatkan lagi terutama pada disiplin waktu. Masih banyak pegawai yang datang dan pulang kantor tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Sehingga perlu diberikan *punishment* secara administratif maupun finansial berupa surat peringatan secara berjenjang dan potongan tunjangan tidak tetap sebanyak kuantitas keterlambatan.
3. Lingkungan kerja fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal perlu ditingkatkan lagi. Banyak pengunjung yang mengeluhkan masalah pencahayaan yang ada di tempat pelayanan. Sehingga perlu dimaksimalkan lagi fasilitas yang sudah tersedia yaitu dengan menyalakan lampu yang ada diruang pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ali, Mohammad. (2013). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Auliyah, Ila Fiadilah. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon. *Economic Education Analysis Journal 3 (1)*. Hal. 6. 2252-6544. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Febriarti, Nartika Puspita. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal 4 (1)*. Hal 141-150, 2252-6544. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Gie, The Liang. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kuswantoro, Agung. (2014). *Pendidikan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardapati, Djemari. (2008). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Nontes*. Jogjakarta: Mitra Cendikia.

- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustofa, Zaenul. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus. *Economic Educatin Journal 3 (1)*. Hal. 9. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nitisemito, Alex S. (1984). *Manajemen Personalia*. Jakarta Timur: Ghalia Indonesia.
- Nurmashita, Faiza, dkk. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Admistrasi Publik*, Vol. 1 No. 6. Hal. 1220-1228. Malang: Universitas Brawijaya.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil*
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rimaratri, Nimas Ayu. (2015). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Unnes.
- Rozalia, Gemmy. (2017). Pengaruh Disiplin kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik. *Economic Education Journal 3 (1)*. Hal. 11. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali M. (2014). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Aparatur Negara-Pelayanan Publik.

Wahyudin, Agus. (2015). *Metodologi Penelitian Penelitian Bisnis & Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.

Widowati, Sedyaning T. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal.. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Unnes

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.