



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISIPLIN
KERJA, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN
FASILITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEMALANG**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Universitas Negeri Semarang

OLEH

LULU' ENDAH KHARIRI

NIM 7101415329

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Kamis

Tanggal : 26 September 2019

Mengetahui,



Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si.

NIP. 198201302009121005

Pembimbing,

Dra. Nanik Suryani, M.Pd.

NIP. 195604211985032001

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Kamis

Tanggal : 31 Oktober 2019

Penguji I



Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

NIP. 197816072003122002

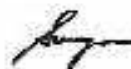
Penguji II



Wisudani Rahmanningtyas, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198906132015042002

Penguji III



Dra. Nanik Suryani, M.Pd.

NIP. 195604211985032001

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi



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

NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lulu' Endah Khariri

NIM : 71010415329

Tempat Tanggal Lahir : Sanggau, 04 Mei 1997

Alamat : Jl. Sutera RT/RW 03/08 Sanggau Kalbar

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 kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 31-Oktober-2019



Lulu' Endah Khariri

NIM 7101410074

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tanpa cinta,

Kecerdasan itu berbahaya.

Tanpa kecerdasan,

Cinta itu tak cukup.

(B.J Habibie)

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan ridho Allah
SWT, sebuah karya
sederhana ini penyusun
persembahkan kepada:

1. Bapak, dan Ibuku tercinta
serta Abang dan adikku
atas doa dan dukungannya
selama ini.
2. Almamater saya
Universitas Negeri
Semarang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pengaruh kualitas Pelayanan, Disipli Kerja, Komunikasi Interpersonal, Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang Jawa Tengah”* ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) di Universitas Negeri Semarang yang terlaksana dengan lancar.

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

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs Heri Yanto MBA, PhD, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
3. Akhmad Nurkhin S.Pd., M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
4. Dra. Nanik suryani, M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd. Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan dalam kesempurnaan skripsi ini.
6. Wisudani Rahmanningtyas, S.Pd., M.Pd. Dosen Penguji II yang dengan bijak memberi pengarahan dan masukan dalam skripsi ini.
7. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya selama penyusun menempuh pendidikan di Universitas.
8. Sukendro S.H. selaku Kasubag Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
9. Jalal Mulyono S.I.KOM. selaku pegawai sub bagian Tata Pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang telah menyediakan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian.

10. Pengunjung Kantor Kecamatan Mirit yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan data penelitian ini.
11. Teman-teman S1 Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) A 2015.
12. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

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

Semarang,

Penulis

SARI

Khariri, Endah Lulu' . 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten pemalang". Skripsi. Jurusan pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Nanik suryani S. Pd., M. Pd.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang ada di suatu instansi dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih maksimal apabila suatu pelayanan dikelola dengan kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain dari Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan yang tersedia di Dukcapil Kab. Pemalang. Berdasarkan hasil dari deskriptif presentase. Ada indikator kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang sebesar 22,56% dikatakan rendah. Yang menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 15,39% juga rendah.

Perumusan masalah dalam penelitian adalah apakah :(1)Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?,(2)Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?,(3) Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?,(4)Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat?.

Populasi pengunjung sebanyak 7.326.263 jiwa, kemudia di ambil sampel berjumlah 115 pengunjung. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi awal, angket/kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase, asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS Forwindow Relasi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan : $Y = 11,086 + -0,80 X1 + -0,202 X2 + 0,107 X3 + 0,107 X4$. Koefisien determinasi simultan (R^2) antara kualitas Pelayanan, Disiplin kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,186 atau 18,6 %.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bawa ada pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dukcapil Kab. Pemalang. Saran dari penelitian ini adalah sebaiknya pegawai dapat memberikan kejelasan terkait penyelesaian pembuatan dokumen, selanjutnya pegawai harus siap berada di ruangan ketika dibutuhkan, berikutnya pegawai memberikan pelayanan dengan ramah kepada pengunjung, untuk fasilitas pelayanan tingkatkan lagi dalam sarana prasarananya.

ABSTRAC

Khariri, Endah Lulu '. 2019. "The Influence of Service Quality, Work Discipline, Interpersonal Communication, Service Facilities on Community satisfaction in the Population and Civil Registry Office Of Pemalang District Civil Registration". Skirpsi. Economic Education. Faculty of Economics. University of Negeri Semarang. Supervisor: Nanik suryani S. Pd., M. Pd.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Interpersonal Communication, Service Facilities, Community Satisfaction.

Public satisfaction of a service that is in an agency can achieve a more maximum level of satisfaction if a service is managed with a positive contribution to the realization of community satisfaction and loyalty. Community satisfaction is influenced by several factors including Service Quality, Work Discipline, Interpersonal Communication, and Service Facilities available at Dukcapil District. Pemalang. Based on the results of a descriptive percentage. There is an indicator of service quality in the Department of population and civil registration of Pemalang regency by 22,56% said to be low. Which causes the level of community stratification of 15.39% is also low. The formulation of the problem in research is whether: (1) Quality of service affects community satisfaction ?, (2) Work discipline affects community satisfaction ?, (3) Interpersonal communication influences community satisfaction ?, (4) Service Quality, Work Discipline, Communication Interpersonal, and Service Facilities Influence Community Satisfaction ?.

The population of visitors was 7,326,263 people, and then the sample was 115 visitors. Data collection methods used were initial observation, questionnaire, and documentation. Data analysis techniques using descriptive analysis of percentages, classic assumptions, and multiple linear regression analysis with the help of the SPSS program Forwindow Relationship 21. The results showed that multiple linear regression analysis obtained the equation: $Y = 11,086 + -0.80 X1 + -0.202 X2 + 0,107 X3 + 0,107 X4$. The coefficient of simultaneous determination (R^2) between service quality, work discipline, interpersonal communication, and service facilities to community satisfaction is 0.186 or 18.6%.

The results of this study can be concluded that there is an influence of Service Quality, Work Discipline, Interpersonal Communication, and Service Facilities on Community Satisfaction in Dukcapil Pemalang. Suggestion from this research is that employees should be able to provide clarity related to the completion of document preparation, then employees must be ready to be in the room when needed, then employees provide friendly service to users, for service facilities to be improved in infrastructure, public facilities, wider waiting rooms and more waiting room benches in more

DAFTAR ISI

Table of Contents

PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KELULUSAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRAC	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	15
1.3. Perumusan Masalah	16
1.4. Tujuan Penelitian	17
1.5. Manfaat Penelitian	18
1.6. Orisinalitas Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	31
2.1 Kajian Teori Utama (<i>grand Theory</i>)	31
2.1.1. Kepuasan	31
2.1 Kualitas Pelayanan	35
1.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan	35
1.2.2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	36
1.2.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	37
1.3. Disiplin Kerja.....	39
1.3.1. Pengertian Disiplin Kerja.....	39
1.3.2. Jenis-jenis Disiplin Kerja	42
2.3.3. Indikator-indikator Disiplin Kerja.....	43
2.4. Komunikasi Interpersonal	44
2.4.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	44
2.4.3. Tujuan Komunikasi Interpersonal	47

2.4.4. Indikator Komunikasi Interpersonal	50
2.5 Fasilitas Pelayanan.....	52
2.5.1. Pengertian Fasilitas Pelayanan.....	52
2.5.2. Jenis-Jenis Fasilitas Kerja	52
2.6 Penelitian Terdahulu	53
2.7 Kerangka Berfikir	56
2.8 Hipotesis Penelitian.....	63
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	73
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	73
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	73
3.2.1. Populasi.....	73
3.2.2. Sampel.....	74
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	78
3.3 Variabel Penelitian	79
3.3.1. Variabel Independent (Bebas).....	79
3.3.2. Variabel Dependent (Terikat)	85
3.4 Metode Pengumpulan Data	86
3.4.1. Metode Observasi dan Wawancara.....	86
3.4.2. Metode Angket dan Kuesioner	87
3.4.3. Metode Dokumentasi	88
3.5 Uji Instrumen Penelitian	88
3.5.1. Uji Validitas	88
3.5.2. Uji Reliabilitas	90
3.6. Metode Analisa Data	92
3.6.1. Metode Analisis Deskriptif Persentase	92
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	98
3.7.1. Uji Normalitas.....	98
3.7.2. Uji Multikolinearitas	98
3.7.3. Uji Heteroskedastisitas	99
3.8 Analisis Regresi Berganda	100
3.9 Uji Hipotesis	101

3.9.1. Uji Parsial (Uji t).....	101
3.9.2. Uji Simultan Uji (F)	101
3.9.3. Koefisien Determinasi (R_2).....	102
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	104
4.1. Gambaran Umum DUKCAPIL Kab. Pematang 104	104
4.2. Profil Responden.....	105
4.3. Analisis Deskriptif Presentase	107
4.3.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	107
4.3.2. Deskriptif Variabel Disiplin Kerja	113
4.3.3. Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal	116
4.3.4. Deskriptif Variabel Fasilitas pelayanan	120
4.3.5. Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat	123
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	128
4.4.1. Uji Normalitas.....	128
4.4.2. Uji Multikolinearitas	130
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	131
4.4.4. Analisis Regresi Berganda	133
5.5 Uji Hipotesis	134
4.5.1. Uji Parsial (Uji t).....	134
4.5.2. Uji Simultan (Uji F)	136
4.5.3. Uji Determinasi (R^2).....	137
4.5.4. Koefisien Determinan Parsial (r^2)	138
4.6. Pembahasan.....	140
4.6.1. Pengaruh Variabel X_1, X_2, X_3, X_4 Terhadap Y	140
4.6.2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	141
4.6.2. Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat.....	143
4.6.3. Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat.....	144
4.6.4. Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	146
BAB V PENUTUP.....	148
5.1 Simpulan	148
5.2 Saran	149

DAFTAR PUSTAKA 152

DAFTAR TABEL

Table 1.1. Macam-Macam Layanan di Dukcapil KabupatenPemalang	2
Tabel 1.2. Kesan Pengunjung terhadap pelayanan Dukcapil Kab. Pemalang	5
Tabel 1.3. Data Fasilitas Pelayan Dukcapil Kab. Pemalang	9
Tabel 1.4.Data Hasil Angket Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 1.5. JumlahPelayanan/PenerbitanDokumen 2018/2019	13
Tabel 1.6. Kajian Penelitian Terdahulu	53
Tabel 1.7. Peta Konsep Dalam Kerangka Berfikir	61
Tabel 2.1. Populasi Pengunjung Dukcapil Hingga 2019.....	74
Tabel 2.2. Uji Validitas Instrumen Penelitian	89
Tabel 2.3. Uji Reliabilitas Variabel penelitian	91
Tabel 2.4. Interval Presentase semua Variabel X dan Y	94
Tabel 2.5. Kategori Variabel Kualitas Pelayanan	95
Tabel 2.6. Kategori Variabel Disiplin Kerja	95
Tabel 2.7. Kategori Variabel Komunikasi Interpersonal	96
Tabel 2.8. Kategori Variabel Fasilitas Pelayanan	97
Tabel 2.9. Kategori Variabel Kepuasan Masyarakat	97
Tabel 3.1. Kelompok Jenis Kelamin Responden	105
Tabel 3.2 Kelompok Usia Responden	106
Tabel 3.3. Deskriptif Presentase Variabel Kualitas Pelayanan	108
Tabel 3.4. Deskriptif Ppresentase Indikator Tangibel	109
Tabel 3.5. Deskriptif Ppresentase Indikator Reliability	110

Tabel 3.6. Deskriptif Presentase Indikator Responsivitas	110
Tabel 3.7. Deskriptif Presentase Indikator Assurance	111
Tabel 3.8. Deskriptif Presentase Indikator Empathy	112
Tabel 3.9. Deskriptif Presentase Variabel Disiplin Kerja	113
Tabel 3.10. Desk. Present. Indikator Efektifitas Dan Efisiensi Waktu kerja.....	114
Tabel 3.11. Deskriptif Presentase Indikator Tata Tertib Peraturan	115
Tabel 3.12. Deskriptif Presentase Indikator Bertanggung Jawab	115
Tabel 3.13. Deskriptif Presentase Variabel Komunikasi Interpersonal	116
Tabel 3.14. Deskriptif Presentase Indikator Berkomunikasi Dengan Ramah	117
Tabel 3.15. Deskriptif Presentase Indikator Keterbukaan Komunikasi	118
Tabel 3.16. Deskriptif Presentase Indikator Merespon dengan Baik	119
Tabel 3.17. Deskriptif Presentase Variabel Fasilitas Pelayanan	120
Tabel 3.18. Deskriptif Presentase Indikator peralatan kerja	121
Tabel 3.19. Deskriptif Presentase Indikator Perlengkapan Kerja	122
Tabel 3.20. Deskriptif Presentase Indikator perlengkapan Bantu/ Fasilitas	123
Tabel 3.21. Deskriptif Presentase Variabel Kepuasan Masyarakat	124
Tabel 3.22. Deskriptif Presentase Indikator Kemudahan Pelayanan.....	124
Tabel 3.23. Deskriptif Presentase Indikator Kecepatan pelayanan	125
Tabel 3.24. Deskriptif Presentase Indikator Keadilan pelayanan	126
Tabel 3.25. Deskriptif Presentase Indikator Kondisi Lingkungan	127
Tabel 4.1. Tabel Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	128
Tabel 4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	130

Tabel 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	132
Tabel 4.4. Tabel Analisis Berganda	133
Tabel 4.5. Hasil (Uji t)	134
Tabel 4.6. Hasil Uji Simultan (Uji F)	136
Tabel 4.7. Hasil Uji Determinasi (R^2)	137
Tabel 4.8. Hasil Uji Determinasi Parsial (r^2)	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Grafik P-Plot	129
Gambar 1.2. Grafik Scatter Plot	131

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Observasi	156
Lampiran 2 Observasi Wawancara	159
Lampiran 3 Hasil Pembahasan Observasi	169
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian	171
Lampiran 5 Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen	173
Lampiran 6 Angket Uji Coba Instrumen.....	181
Lampiran 7 Daftar Nama Responden	186
Lampiran 8 Tabulasi Data Uji Coba Kualitas pelayanan	187
Lampiran 9 Tabulasi Data Uji Coba Disiplin kerja	189
Lampiran 10 Tabulasi Data Uji Coba Komunikasi Interpersonal	190
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Coba Fasilitas Pelayanan	191
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Coba Kepuasan Masyarakat	192
Lampiran 13 Validitas Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan	193
Lampiran 14 Validitas Uji Coba Variabel Disiplin Kerja	200
Lampiran 15 Validitas Uji Coba Variabel Komunikasi Interpersonal	201
Lampiran 16 Validitas Uji Coba Variabel Fasilitas Pelayanan	203
Lampiran 17 Validitas Uji Coba Variabel Kepuasan Masyarakat	204
Lampiran 18 Reliabiltyas Uji Coba Instrumen Kualitas pelayanan	205
Lampiran 19 Reliabiltyas Uji Coba Instrumen Variabel Disiplin kerja	206
Lampiran 20 Reliabiltyas Uji Coba Instr. Variabel Kom. Interpersonal	207
Lampiran 21 Reliabiltyas Uji Coba Instr. Variabel Fas. Pelayanan	208

Lampiran 22 Reliabiltyas Uji Coba Instrumen Var. Kepuasan Masy.	209
Lampiran 23 Kisi-Kisi Angket penelitian	210
Lampiran 24 Kuesioner Penelitian	211
Lampiran 25 Daftra Nama Responden	220
Lampiran 26 Tabulasi Data penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	226
Lampiran 27 Tabulasi Data penelitian Variabel Disiplin Kerja	229
Lampiran 28 Tabulasi Data penelitian Var. Komunikasi Interpersonal	232
Lampiran 29 Tabulasi Data penelitian Variabel Fasilitas Pelyanan	235
Lampiran 30 Tabulasi Data penelitian Variabel Kepuasan Masyarakat	238
Lampiran 31 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pleyanan	241
Lampiran 32 Analisis Deskriptif Variabel Disiplin Kerja	244
Lampiran 33 Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal	249
Lampiran 34 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Pelayanan	258
Lampiran 35 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat	261
Lampiran 36 Uji Asumsi Klasik	264
Lampiran 37 Analisis Regresi Berganda	267
Lampiran 38 Data Rekapitulasi Pengaduan	270
Lampiran 39 Informasi Media Masa	272
Lampiran 40 Dokumentasi Gambar	278

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam instansi pemerintah pegawai memiliki andil yang sangat penting dalam pelayanan publik diharapkan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas yang seharusnya dikerjakan sehingga terjalin hubungan yang baik antara aparatur pemerintah dan masyarakat setempat. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang Jawa Tengah yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang di bawah bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yaitu melaksanakan tugas pokok Dinas Kependudukan yaitu menyangkut dalam urusan Pemerintah Daerah di bidang kependudukan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu. Pelayanan yang diberikan di instansi ini meliputi tiga bidang yaitu pencatatan sipil, informasi data, dan kependudukan.

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang bertugas memberikan pelayanan senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat. Namun setiap individu memiliki penilaian tersendiri tentang

hasil kerja yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Seperti halnya dalam penelitian terdahulu, dalam penelitian tersebut memberikan suatu faktor

bahwa salah satu faktor yang dilihat masyarakat adalah kualitas yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor kualitas terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan dimana terdapat pengaruh yang positif (Arifiani, dkk., 2018). Artinya bahwa suatu kinerja dinilai baik jika instansi tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berikut macam-macam layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya.

Tabel 1.1
Jenis pelayanan di DUKCAPIL Kabupaten Pematang Jaya antara lain:

Bidang	Kegiatan
1. Pencatatan Sipil 2. Informasi data 3. Kependudukan	a. penerbitan akta kelahiran b. penerbitan akta kematian c. penerbitan akta perkawinan d. penerbitan akta perceraian e. pencatatan pengangkatan anak f. penerbitan akta pengakuan anak g. penerbitan akta pengesahan anak h. penerbitan biodata dan pemberian NIK
	i. pelayanan pindah dan datang penduduk j. pelayanan pemberian izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap untuk Warga Negara Asing (WNA) k. surat keterangan pindah luar negeri, surat kedatangan luar negeri l. penerbitan surat pembatalan perkawinan m. penerbitan surat pembatalan perceraian n. pencetakan KTP

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya.

Pelayanan yang selama ini diberikan pemerintah perlu ditingkatkan baik dalam segi pelayanan langsung maupun tidak langsung, hal ini dapat dilihat dari laman keluhan pelanggan Dukcapil Kabupaten Pemalang yaitu *Laporan.go.id*. Terdapat 4.530 terkait laporan administrasi kependudukan di Dukcapil kabupaten Pemalang. Pengunjung yang melaporkan terkait antrian yang menumpuk karena petugas belum datang, mengurus kartu keluarga tidak sesuai dengan jadwal yang di janjikan, KK tidak terdaftar di Dukcapil, Antrian dukcapil selalu mengalami kendala dan sebagainya (selengkapnya lihat pada lampiran 38 halaman 272) dari laporan tersebut bahwasannya masih banyak keluhan dari masyarakat. Sehingga pemerintah perlu memperbaiki pelayanan yang ada baik dalam segi kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan yang ada agar tingkat kepuasan masyarakat meningkat. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator rule government* harus memonopoli pelayanan publik, sebagai *regulator rule government* harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaraannya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk itu mengukur tingkat kepuasan masyarakat digunakan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi:

1. prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yaitu diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. kewajiban biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. keamanan pelayanan yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit.

Pada tanggal 3-4 Januari 2019, peneliti melakukan wawancara kepada 10 orang pengunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2.
Kesan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang

No	Nama	Keperluan	Tingkat Kepuasan Pelayanan		Alasan
			Puas	Tidak Puas	
1.	Ibu Nenglisma (29 tahun)	Perubahan data E-KTP		✓	Masih ada pegawai yang berkomunikasi kurang ramah, dan proses pelayanan lama serta tidak ada kejelasan waktu dokumen jadi.
2.	Ibu Sofia (45 tahun)	Membuat E-KTP			Menurut ibu sofia pada saat menunggu dari jam 8 pagi salah satu petugas yang bersangkutan di bagian perekaman E-KTP pergi

				✓	keluar kantor tanpa alasan yang jelas sehingga Ibu Sofia dan beberapa masyarakat lainnya harus menunggu hingga petugas yang bersangkutan pulang.
3.	Bapak Ismanoyo (55 tahun)	Membuat Akta Kelahiran		✓	Menurut Bapak Ismayono beliau belum mengetahui secara jelas SOP dalam pembuatan dokumen akta kelahiran dan beliau menuturkan bahwa informasi yang didapatkan beliau simpang siur dan kurang jelas terlebih suara mesin kantor yang sangat mengganggu pendengarannya.
4.	Ibu Farida (23 tahun)	Membuat E-KTP		✓	Proses pelayanan kurang cepat dan lama, ruangan panas, kurang adanya informasi terkait jadinya E-KTP sudah satu tahun namun tak kunjung jadi
5.	Ibu Susi Erawati (29 tahun)	Membuat Akta Kelahiran	✓		Tidak ada kendala
6	Bapak Farijin (57 tahun)	Membuat Akta Kelahiran		✓	Tempat duduk kurang memadai, kurang adanya informasi pelayanannya lama, tidak ada kejelasan dokumen jadi.
7.	Ibu Jamilah (30 tahun)	Membuat E-KTP		✓	Pelayanan kurang cepat, dan ruangan terlalu panas.
8.	Bapak Kusri (47 tahun)	Membuat KK			Ruang tunggu kurang memadai, ruangan panas, pelayanan lama.
9.	Ibu Lisma (40 tahun)	Membuat KK	✓		Tidak ada kendala
10.	Bapak Suratmo (48 tahun)	Membuat Akta Kelahiran		✓	Pelayanan lama ruang tunggu pelayaann kurang memadai, ruang terlalu panas, tempat duduknya juga kurang memadai.

Sumber : Hasil wawancara pengunjung Disdukcapil Kabupaten Pemalang 2019.(Lampiran 2 Halaman 159)

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 3-4 Januari 2019 dengan masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang 10 orang penerima pelayanan yang diwawancarai yaitu 4 penerima layanan Akta Kelahiran, 4 penerima layanan E-KTP, dan 2 penerima layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), memperoleh hasil bahwa 8 (delapan) diantaranya masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Hal ini dikeluhkan oleh penerima layanan adalah mengenai proses pelayanan yang lama, serta belum adanya kepastian waktu dalam penyelesaian dokumen, fasilitas pelayanan yang kurang memadai, ruangan panas dan sempit, serta tidak ada informasi yang jelas terkait prosedur dan persyaratan pembuatan dokumen sehingga membuat masyarakat bolak-balik menanyakan persyaratan pembuatan dokumen. Peneliti melakukan observasi tentang kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang dilakukan selama 5 hari yaitu tanggal 3 Januari 2019 sampai dengan 9 Januari 2019 pada hari jam kerja aktif. Kegiatan pengamatan yang dilakukan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004 melalui Persyaratan Pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, kejelasan biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan bentuk fisik kantor. Berdasarkan hasil persyaratan pelayanan, peneliti menemukan laporan dari Haris di laman *lapor.go.id* yang menyatakan bahwa persyaratan pembuatan akta kelahiran yang sudah di penuhi tetapi malah ditolak dengan alasan fotokopi surat nikahnya tanpa legalisir,

sedangkan ia melakukan pernikahan di kota Bandung Jawa Barat dan harus kembali ke Bandung hanya untuk meminta legalisir padahal surat nikah yang asli sudah di legalisir dan di bawa sebagai bukti ketiak ingin membuat akta kelahiran di Dukcapil Pemalang. Kemudian berdasarkan kecepatan pelayanan, laporan dari salah satu warga tanggal 28 Desember 2018 di laman *Lapor.go.id* menyatakan bahwa sudah 2 tahun E-KTPnya belum jadi, kemudia laporan tanggal 23 Desember 2018 oleh M. Ali juga melaporkan prihal E-KTP Ibunya yang belum jadi sejak 2016 hingga masuk 2019 belum jadi padahal sudah membuat E-KTP sejak awal program E-KTP di buka bahkan hingga awal tahun 2019 nelum jadi juga sehingga yang bersangkutan melapor ke kantor Kecamatan namun kantor menyuruh melakukan perekaman ulang di Dukcapil Pemalang padahal jarak dari Kecamatan Bodeh ke Kota Pemalang 2 jam perjalanan . Kedisiplinan pegawai, berdasarakan laporan tertanggal 24 November 2018 ada warga yang menyampaikan keluhannya di Lapor.go.id ketika mengurus dokumen ke Dukcapil Pemalag dari loket yang tersedia hanya ada 2 loket yang sudah ada petugasnya. Pada loket registrasi awal hingga pukul 08.30 WIB masih belum ada petugas di loket registrasi, petugas baru datang ketika nomor antrian sudah sampai nomor 21, padahal masyarakat yang mengantri banyak. Selanjutnya kejelasan biaya pelayanan, seperti ungkapan dari Bapak Supriyono yang bertanya terkait apakah pembuatan KK di Dukcapil Pemalang masih dikenakan biaya karena sebelumnya beliau sudah membayar sebesar Rp. 20.000:00 padahal di Dukcapil Pekalongan biaya pengurusan KK, Akta kelahiran, KTP gratis, dari pernyataan tersebut dapat diketahui jika belum ada kejelasan terkait biaya pelayanan yang di tetapkan oleh

Dukcapil Pemalang (lampiran 38 halaman 274) . selanjutnya bentuk fisik kantor, letak loket pelayanan yang terlalu dekat serta suara mesin kantor dan padatnya pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan membuat beberapa masyarakat yang sedang menunggu tidak dapat mendengar dengan jelas ketika gilirannya di panggil, tempat duduk diruang tunggu pelayanan masih belum memadai untuk menampung masyarakat yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan, AC di bagian ruang tunggu kependudukan tidak berfungsi dengan baik sehingga pengunjung yang lama menunggu merasa kepanasan, lantai di ruang tunggu kependudukan kotor dan berpasir, komputer sentral server yang sering mengalami gangguan jaringan Internet sehingga pelayanan berupa perekaman data untuk proses pembuatan E-KTP tidak dapat diproses, blanko cetak E-KTP yang sering kosong dikarenakan tidak adanya blanko cetak E-KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pusat.

Tabel 1.3.
Data Fasilitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil
Kabupaten Pemalang

NO	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
1.	Meja computer	16 unit	Dalam jumlah yang banyak dan masih dalam kondisi baik
2.	Bangku tunggu	16 unit	Dalam jumlah sedikit dan dalam kondisi baik
3.	AC	2 unit	Dalam jumlah yang sedikit dan ada satu AC yang rusak diruang tunggu
4.	Komputer	-	Dalam kondisi yang baik dan dalam kondisi using
5.	Printer	25 unit	Dalam jumlah yang banyak dengan kondisi baik
6.	Mesin Pencetak Blanko E-KTP	-	Dalam jumlah yang terbatas dan using
7.	Papan pengumuman	21 unit	Dalam jumlah yang banyak dan satu dalam kondisi rusak

			berat
8.	Toilet umum	3 unit	Terdapat beberapa toilet dengan kondisi cukup bersih
9.	Ruang tunggu	4 ruang	Terdapat 4 ruang tunggu dengan keadaan ruangan yang sempit dan sebagian ruangan panas serta sumpek akibat membeludaknya masyarakat yang sedang mengantri dalam proses pelayanan
10.	Area Parkir pelanggan	Tidak tersedia	Tidak di sediakan area parkir yang layak sehingga masyarakat memarkirkan kendaraan di sepanjang bahu jalan yang menyebabkan penyempitan jalan

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

Selain dari pengamatan dan wawancara terhadap pengunjung terkait kepuasan masyarakat juga dapat dilihat dari hasil penyebaran observasi kepada 30 responden di DUKCAPIL Kabupaten Pemalang. Berikut hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7-8 Januari 2019 di DISDUKCAPIL Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

Tabel 1.4.
Data Hasil Angket Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Pertanyaan			
		SS	S	TS	STS
	Kemudahan Prosedur Layanan				
1.	Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr petugas memberikan Informasi terkait pembuatan berkas/dokumen (Akta kelahiran, KK, E-KTP).	0%	53,3 %	(46,7%)	0 %
	Kecepatan Pelayanan				
2.	Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr petugas dapat menjamin dokumen/berkas (Akta kelahiran, KK, E-KTP) dapat jadi sesuai	0 %	56,7%	(40,0%)	(3,3 %)

	dengan waktu yang ditentukan.				
	Keadilan dalam pelayanan				
3.	Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr petugas memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan status dan golongan masyarakat.	0%	56,7%	(36,7%)	(6,7%)
	Kenyamanan Kondisi Lingkungan				
4.	Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr kondisi sarana dan prasarana pelayanan di DISDUKCAPIL bersih, rapi, dan teratur.	0%	60,0%	(36,7%)	(3,3%)

Sumber : Data yang diolah Tahun 2019

Berdasarkan hasil angket kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang sebanyak 46,7 % pengunjung menyatakan tidak setuju pada pernyataan “kemudahan prosedur pelayanan” karena pada saat melakukan pelayanan pengunjung tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait persyaratan pembuatan dokumen sehingga menyulitkan pengunjung yang datang dari jauh namun harus pulang kembali untuk melengkapi berkas-berkas dalam persyaratan pembuatan dokumen yang di inginkan. Kemudian 40% menyatakan tidak setuju dan 3,3% sangat tidak setuju pada “kecepatan pelayanan”, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari beberapa pengunjung yang menyatakan bahwa proses pelayanan lama dan tidak ada kepastian dalam waktu proses pelayanan. selanjutnya sebanyak 36,7% tidak setuju dan 6,7% sangat tidak setuju dengan pernyataan “keadilan dalam pelayanan” masyarakat seringkali mengeluhkan lamanya proses pembuatan dokumen yang di inginkan tetapi ada beberapa masyarakat yang merasa dipercepat dalam proses

pembuatan dokumen, karena lebih cepat pembuatan dokumen melalui calo-calo atau penerima jasa yang membantu membuat dokumen, terakhir sebanyak 36,7% tidak setuju dan 3,3% sangat tidak setuju dengan pernyataan “kenyamanan kondisi lingkungan”, kondisi lingkungan yang sempit dan panas membuat masyarakat merasa tidak nyaman karena seringkali berdesak-desakan dengan para pengunjung lainnya. Dari hasil angket tersebut dapat dikatakan kepuasan masyarakat masih rendah dan perlu adanya peningkatan kepuasan masyarakat.

kepuasan masyarakat juga tergantung pada kualitas pelayanan. Berdasarkan (lampiran 2 halaman 159) wawancara pada tanggal 3 Januari 2019 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya dengan Bapak Sukendro selaku Kasubag Pelayanan. Beliau menyatakan bahwa pemerintah sudah melakukan yang terbaik dalam pelayanan agar masyarakat merasa puas atas kinerja pemerintah selama ini namun semua tergantung dari perspektif dan tanggapan masyarakat itu sendiri. Peneliti menemukan beberapa hal yang menjadi tolak ukur permasalahan yang ada, yaitu masih adanya penyelenggaraan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Seperti hasil wawancara secara langsung dari Bapak Sukendro yang menyatakan bahwa pegawai memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk memberikan tingkat kepuasan masyarakat yang di artikan bahwa menurut pernyataan Bapak Sukendro pelayanan yang di berikan sudah memuaskan, namun peneliti menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya belum sesuai hal ini dapat dilihat dari hasil beberapa pembuktian yang ada di pemberitaan media *radartegal.com* sabtu

tanggal 26 Agustus 2017 menyangkut “Rumit dan bertele-tele, Layanan Dukcapil Pemalang diprotes”, (lampiran 39 halaman 275) yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait lamanya pembuatan akte kelahiran dan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Sehingga petugas diminta untuk mengganti format dalam pembuatan akta kelahiran dan KK dengan cara yang lebih efektif lagi, selain itu banyak berita yang beredar terkait keluhan-keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat seperti pemberitaan di artikel sketindonews (<https://sketsindonews.com/kantor-dukcapil-pemalang/>) (lampiran 39 halaman 276) dari pemberitaan yang ada maka peneliti tertarik untuk mengali dan mengungkapkan pemasalahan apa saja yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten pemalang.

Table 1.5.
Jumlah Pelayanan/ Penerbitan Dokumen 2018/2019

NO	Jenis Dokumen	Hari ini	Total
1.	Cetak KIA	0	799
2.	Pencetakan Kartu Keluarga	202	747.522
3.	Pencetakan KTP Elektronik	63	585.370
4.	Penerbitan Akta kelahiran	143	482.442
5.	Penerbitan Akta Kematian	4	5.871
6.	Penerbitan Akta Perceraian	0	27
7.	Penerbitan Akta Perkawinan	0	248
8.	Penerbitan Surat Kedatangan	34	54.298
9.	Penerbitan Surat Pindah	20	116.752
10.	Penerbitan Surat Pindah (dalam daerah)	46	120.129

11.	Perekaman KTP Elektronik	144	870.957
-----	--------------------------	-----	---------

**Sumber: (LAKONE) Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.**

Berdasarkan data di atas jumlah penduduk yang sudah melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang dalam tahun 2018/2019 sudah sebanyak 4.056.698 jiwa yang terdaftar. Paling banyak pelayanan dalam bidang perekaman E-KTP dan pencetakan kartu keluarga (KK). Jumlah ini tiap tahun kian meningkat seiring dengan besarnya laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Pemalang yang mengakibatkan setiap harinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pemalang di datangi oleh ratusan masyarakat yang ingin membuat dokumen seperti E-KTP, KK, dan dokumen lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang Dan dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada di DISDUKCAPIL Kabupaten Pemalang. Berdasarkan indikator-indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang diduga fenomena tersebut memunculkan empat variabel independent dan satu variabel dependent yaitu kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kinerja, Komunikasi**

Interpersonal,dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pegawai masih kurang, hal tersebut dapat dibuktikan pada indikator berwujud (tangible) yaitu masih ada petugas yang berpenampilan kurang rapi, ruangan tunggu untuk pengunjung masih kurang nyaman digunakan, dalam indikator kehandalan (reliability) pelayanan tidak cepat, serta masih ada beberapa pegawai yang tidak berada di ruangan saat jam kerja. Dalam indikator daya tanggap (responsiveness) masih ada pegawai yang tidak ramah kepada pengunjung, dan masih ada pegawai yang tidak menerima keluhan pelanggan dengan baik. Pada indikator jaminan (assurance) pegawai tidak dapat memberikan jaminan bahwa berkas/dokumen dapat selesai tepat waktu seperti yang ditetapkan. Pada indikator Empathy (empati) masih ada pegawai yang memberikan pelayanan dengan sikap yang kurang ramah.
2. Kedisiplinan pegawai yang belum maksimal, pegawai datang terlambat saat jam kerja pukul 07.00 WIB apel dan jam pelayanan pukul 08.00 WIB

dan istirahat melebihi batas waktu jam istirahat yakni pukul 12.00 – 13.00 WIB, masih ada pegawai yang tidak menggunakan kartu tanda pengenal, dan, masih ada pegawai yang menggunakan sandal pada saat jam kerja.

3. Komunikasi interpersonal juga masih kurang, hal ini dapat dibuktikan pada saat pengunjung bertanya terkait prosedur pembuatan E-KTP ada pegawai yang menjawab dengan ketus dan terkesan tidak ramah kepada pelanggan, kemudia banyaknya masyarakat atau pengunjung yang tidak memahami SOP dalam pembuatan dokumen E-KTP, Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan terakhir kurangnya informasi terkait kepastian dokumen akan jadi, dan tidak adanya informasi dari pegawai terkait blanko E-KTP yang tak kunjung datang.
4. Fasilitas pelayanan juga kurang memadai, hal ini dapat dibuktikan dari kursi ruang tunggu pengunjung tidak dapat menampung pengunjung, ruang tunggu yang sumpek serta AC dalam kondisi rusak, tidak tersedia area parkir motor dan mobil bagi pengunjung.

1.3. Perumusan Masalah

1. Adakah pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang?
2. Adakah pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang?

3. Adakah pengaruh secara parsial antara disiplin kerja, terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?
4. Adakah pengaruh secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?
5. Adakah pengaruh secara parsial fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang?

4. Untuk mengetahui adakah pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Siantar?
5. Untuk mengetahui adakah pengaruh antara fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Siantar

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

a. Bagi Penulis

Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, baik secara teoritis maupun praktik serta menerapkan ilmu dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang di peroleh.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan referensi skripsi si pembaca.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi instansi :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan kinerja pegawai kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi pegawai, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat/pelanggan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Siantar agar lebih baik lagi.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat berguna sebagai saran untuk berlatih dan mengembangkan ilmu pengetahuan melalui penelitian dengan membandingkan teori yang diperoleh ketika kuliah dengan praktik di lapangan sehingga diperoleh pengalaman praktis.

c. Bagi Universitas Negeri Semarang

Sebagai bahan tambahan dan referensi untuk kajian lebih mendalam bagi pengembangan pengetahuan, khususnya bidang manajemen peningkatan kepuasan pelanggan.

1.6. Orisinalitas Penelitian

No	Nama, tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
1.	Lisa Handayani (2018)	Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening	Deskriptif kuantitatif dengan variabel intervening	Hasil kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan, lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kinerja pegawai berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, komunikasi	Lokasi penelitian, waktu penelitian, variabel penelitian.

				berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, adanya pengaruh tidak langsung antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.	
2.	Zaenul Mustofa (2016)	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus	Penelitian bersifat deskriptif pendekatan kuantitatif	Adanya pengaruh secara simultan antara disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan	Lokasi penelitian, waktu penelitian, variabel penelitian
3.	Enggarayus, Miftahun Ni'mah Suseno (2014)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Penelitian bersifat deskriptif pendekatan kuantitatif	Pengaruh antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan yang sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen. kualitas pelayanan	Lokasi penelitian, waktu penelitian, variabel penelitian.

				berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.	
4.	Aulia Lucky Yuriansyah (2013)	Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus PO. Muji Jaya Jepara	Penelitian Deskriptif Kuantitatif	Terdapat pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan bus PO. Muji Jaya maka kepuasan pelanggan tinggi.	Lokasi, waktu, dan Variabel Penelitian

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori Utama (*grand Theory*)

2.1.1. Kepuasan

Kata kepuasan (*Satisfaction*) Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:204) menyatakan kepuasan berasal dari bahasa latin (*satis*) yang berarti cukup baik, memadai, dan (*faction*) yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kotler dan A.B. Susanto (2002:52) menyatakan “ Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.” Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakn dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalua kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalua kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Pasolong (2010:221) menyebutkan bahwa :

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakai) ulang, terciptanya loyalitas pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan perusahaan. Pasolong kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler dan A.B. Susanto (2002:54) menyatakan “Secara sederhana terdapat dua metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, anatar lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan”. Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei pelanggan.

Moenir (1998:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

(1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahmatan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, maka untuk kepentingan penelitian ini dapat ditetapkan faktor-faktor yang ada relevansinya dengan penelitian ini dan disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu

1. faktor keandalan *reliability*
2. faktor ketanggapan *responsiveness*
3. faktor keyakinan *assurance*
4. faktor empati *emphaty*
5. faktor berwujud *tangible*

2.1.2. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kotler dalam Rambat Lumpiyoadi (2009:192) “Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas

kinerja produk (jasa) yang di terima dan diharapkan”. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan/ masyarakat. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithamal dan Bitner dalam Lumpiyoadi, 2009)

2.1.3. Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan definisi kepuasan pelanggan/ masyarakat yang dikemukakan oleh (Tjiptono dalam Lumpiyoadi, 2009) menyatakan bahwa “apabila kepuasan pelanggan/masyarakat di tinjau dari pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat di tingkatkan dengan beberapa pendekatan”. Pendekatan yang dimaksud adalah memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, perusahaan/instansi harus membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dan instansi memastikan bahwa pelanggan/masyarakat puas terhadap pelayanan yang di dapatkan.

Untuk itu mengukur tingkat kepuasan masyarakat digunakan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi:

1. prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yaitu diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. kewajiban biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. keamanan pelayanan yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit.

2.1 Kualitas Pelayanan

1.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas oleh Grosby dalam Nasution (2005:2) menyatakan “kualitas adalah *Conformance to requirement*, yaitu sesuatu yang disyaratkan atau di standarkan”. Deming (2005:3) menyatakan kualitas adalah “Kesesuaian dengan kebutuhan konsumen”. Sedangkan Feigenbaum (2005:3) menyatakan “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full customer satification*). Satu produk berkualitas apabila dapat membrikan kepuasn sepenuhnya kepada konsumen”. Dan Garvin & Davis (2005:3) menyatakan kualitas adalah “ suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/konsumen”.

Groetsh & Davis dalam Tjiptono (2012: 152) mengemukakan bahwa “ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan , maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

Adapun ciri-ciri atau atribut –atribut yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

Menurut Tjiptono (2011:40) antara lain adalah:

(1) Ketepatan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyak fasilitas pendukung seperti computer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber- AC, kebersihan, dan lain-lain.

1.2.2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kesepuluh Prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan : 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, 2) Unit kerja/pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik, 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana prasarana kerja: peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematik).
- h. Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan: Kesopann dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah
- d. tegas, handal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. professional, tidak mempersulit
- f. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- g. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan perturan perundang-undangan
- h. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- i. tidak menyalah gunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- j. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- k. tidak menyalahgunakan informasi , jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki sesuai dengan kepantasan
- l. tidak menyimpang dari prosedur.

1.2.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, atau dua namun ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelas dalam konteks yang berbeda-beda. Menurut Zeithaml & Berry dalam Tjiptono (2012:174) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu ”Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)”. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Untuk dimensi Tangibel (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. penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri dari indikator :

1. kecermatan petugas dalam melayani
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 Responsiveness (Respon/ ketanggapan), terdiri atas indikator :

1. merespon setiap 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 di respon dengan petugas

Untuk dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator :

1. mendahulukan kepentingan pemohon
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.

1.3. Disiplin Kerja

1.3.1. Pengertian Disiplin Kerja

Kedisiplinan adalah fungsi operatif dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja karyawan, semakin tinggi presentasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik

mecerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat oleh karena itu setiap manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit, karena banyak hambatan yang mempengaruhinya. Disiplin yang baik adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku, sedangkan kesadaran merupakan sikap secara sukarela menaati peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab, mematuhi semua tugasnya dengan baik, bukan tanpa paksaan.

Menurut Handoko (2001:208) disiplin adalah “kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. ada dua tipe kegiatan pendisiplinan yaitu preventip dan korektip”. Menurut Hasibuan (2013:193) kedisiplinan adalah “kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin merupakan alat penggerak karyawan. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka diusahakan agar ada disiplin yang baik (Tohardi dalam Terry 2000). Terry kurang setuju jika disiplin hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan (hukuman), karena sebenarnya hukuman merupakan alat paling akhir untuk menegakkan

disiplin., Disiplin sebagai suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dari perilaku. Dalam arti sempit, biasanya dihubungkan dengan hukuman. Padahal sebenarnya menghukum seorang karyawan hanya merupakan sebagian dari persoalan disiplin. Hal demikian jarang terjadi dan hanya dilakukan bilamana usaha-usaha pendekatan secara konstruktif mengalami kegagalan.

Sedangkan dalam disiplin kerja peraturannya sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik bagi perusahaan. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat. Hukuman juga diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukum harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukum akan tercapai. Peraturan tanpa dibarengi pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggarnya bukan menjadi alat pendidikan bagi karyawannya. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan dan perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dapat disimpulkan dari pendapat para ahli bahwa disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan para karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang karyawan dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin juga menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan maupun instansi pemerintahan.

1.3.2. Jenis-jenis Disiplin Kerja

Setiap organisasi yang diinginkan adalah timbul kedisiplinan dari dalam dirinya sendiri dasar kerelaan dan kesadaran. Akan tetapi dalam kenyataannya disiplin ini lebih banyak disebabkan karena adanya paksaan dari pihak luar. Untuk dapat menjaga agar disiplin tetap terjaga, maka organisasi atau perusahaan harus melaksanakan pendisiplinan. Seperti yang dikemukakan Handoko (2001:208) bahwa ada dua jenis kegiatan kedisiplinan kerja antara lain:

1. Disiplin Preventif

Merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Lebih utama dalam hal ini adalah dapat ditumbuhkan disiplin diri (*Self Discipline*) pada setiap karyawan tanpa terkecuali untuk memungkinkan iklim yang penuh disiplin

tanpa paksaan bagi karyawannya, dan dengan demikian dapat dicegah kemungkinan-kemungkinan timbulnya pelanggaran, penyimpangan dari standar yang telah ditentukan.

2. Disiplin Korektif

Merupakan kegiatan yang diambil untuk menanggapi pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif ini dapat berupa suatu hukuman atau tindakan pendisiplinan yang wujudnya dapat berupa peringatan-peringatan atau berupa *schorsing*.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa kegiatan pendisiplinan dapat dilakukan sebelum dan sesudah aktivitas yang dilakukan oleh karyawan. Pendisiplinan yang dilakukan sebelum karyawan melakukan aktivitas atau pekerjaannya bersifat pencegahan atau peringatan sedangkan disiplin yang dilakukan setelah aktivitas kerja fungsinya sebagai bahan evaluasi.

2.3.3. Indikator-indikator Disiplin Kerja

Jenis disiplin kerja menurut Moenir (2006:95) yaitu “Ada 2 jenis disiplin kerja yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi, kedua disiplin itu ialah disiplin waktu dan disiplin kerja”. Disiplin waktu adalah disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol oleh manajer maupun masyarakat. Disiplin terhadap jam kerja. Disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur

kerja, waktu kerja jumlah produksi yang telah ditetapkan sesuai aturan kerja yang harus dipatuhi secara ketat dan tepat. Dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia, seperti buku Sutrisno (2009) memberika beberapa kesimpulan indikator-indikator yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain:

1. Meningkatkan efesiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energy (ketepatan waktu) : misalnya, pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur dalam memanfaatkan waktu selama jam kerja berlangsung.
2. Tunduk dan patuh terhadap peraturan dan ketetapan yang diberikan oleh perusahaan atau instansi pemerintahan. Misalnya, menggunakan seragamsesuai hari kerja, menggunakan kartu tanda pengenal, menggunakan sepatu, berpenampilan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
3. Bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan. Misalnya, berusaha menyelesaikan tugas dengan semaksimal mungkin, dan tidak meninggalkan kantor pada saat jam kerja berlangsung.

2.4 Komunikasi Interpersonal

2.4.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Pengertian komunikasi interpersonal menurut Arni (2009:158-159) “Adalah komunikasi dalam diri sendiri”. Dalam hal ini diri kita masing-masing terdapat komponen-komponen komunikasi seperti sumber, peran, saluran penerima dan balikan. Dalam komunikasi interpersonal hanya seorang yang terlibat. Pesan mulai dan berakhir dalam diri individu masing-masing.

Komunikasi interpersonal mempengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Menurut Wenburg dan Wilmat dalam Arni (2009:158-159) menyatakan bahwa “persepsi individu tidak dapat dicek oleh orang lain tetapi semua atribut pesan ditentukan oleh masing-masing individu.” Persepsi seseorang memainkan peran penting dalam menginterpretasikan pesan. Semua pesan diciptakan bermula dari dalam diri kita. Kita bereaksi menurut perbedaan personal kita terhadap pesan di sekeliling kita. Inilah yang membuat komunikasi kejadian bersifat personal, karena tidak pernah dapat dipisahkan dari interaksi kita dengan orang yang lain.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahnya persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk hubungan dengan orang lain. Hubungan itu dapat diklasifikasikan dalam beberapa cara.

2.4.2. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Ada beberapa macam-macam komunikasi interpersonal diantaranya komunikasi diadik, dialog, wawancara, percakapan, dan komunikasi tatap muka. Redding mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi beberapa bagian antara lain:

- a. Interaksi Intim

Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota family, dan orang-orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat. Kekuatan dari hubungan menentukan iklim interaksi yang terjadi. Di dalam organisasi, hubungan ini dikembangkan dalam sistem komunikasi informal. Misal, hubungan yang terlibat di antara kedua orang teman baik dalam organisasi, yang mempunyai interaksi personal mungkin di luar peranan dan fungsinya dalam organisasi.

b. Percakapan Sosial

Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara. Percakapan biasanya tidak begitu terlibat secara mendalam. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Jika dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti, family, sport, isu politik, ini adalah merupakan contoh percakapan sosial.

c. Interogasi atau Pemeriksaan

Merupakan interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menentukan informasi dari pada yang lainnya. Misalnya, seseorang pengacara memeriksa seorang saksi atau seorang pelaksana hukum menanyai seorang tersangka. Perdebatan dan pertengkaran secara verbal adalah bentuk interogasi di mana kedua belah pihak menuntut satu sama lain dalam kontrol sebentar-bentar bertukar. Pertengkaran verbal

ditandai dengan isu benar atau salah. Debat di atur dalam sejumlah aturan dan umumnya lebih formal dari perkelahian.

d. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat percakapan berupa tanya jawab. Salah seorang mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan yang lainnya mendengarkan dengan baik, kemudian memberikan jawaban yang dikehendaki sampai tujuan wawancara tercapai.

2.4.3. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi internal ada 6, tujuan komunikasi ini tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu dinyatakan. Tujuan itu boleh disadari dan boleh tidak disadari dan boleh disengaja atau tidak disengaja. Di antara tujuan-tujuan itu adalah:

a. Menemukan diri sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan persoalan atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Kenyataannya sebagian besar dari persepsi kita adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran dan tingkah laku

kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran dan tingkah laku kita. Dari pertemuan semacam ini misalnya, kita belajar, bahwa perasaan kita tentang diri kita , tentang orang lain, dunia tidaklah begitu berbeda dari perasaan orang lain. Melalui komunikasi kita belajar bagaimana menghadapi yang lain, apakah kekuatan dan kelemahan kita dan siapa yang menyukai dan tidak menyukai kita dan mengapa

b. Menemukan dunia luar

Hanya komunikasi interpersonal yang menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal ini menjadikan kita lebih banyak memahami dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain. Banyak informasi yang kita ketahui dari datang dari komunikasi interpersonal. Meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media masa hal itu seringkali didiskusikan dan dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita digunakan dalam berkomunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan yang demikian membantu mengurangi kesepian dan depresi, menjadikan kita sanggup saling

berbagi kesenangan kita dan pada umumnya membuat kita merasa lebih positif tentang diri kita.

d. Berubah sikap dan tingkah laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan peretmuan interpersonal. Kita boleh menginginkan memilih cara tertentu, misalnya mencobai diet yang baru, membeli barang tertentu, mendengar tape recorder, melihat film, menulis dan membaca buku, masuk bidang tertentu, mengambil kuliah tertentu, berfikir dengan cara tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar dan salah. Kita banyak menggunakan waktu dan terlibat dalam posisi interpersonal.

e. Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi dengan teman mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu merupakan pembicaraan yang menghabiskan waktu. Walaupun kegiatan tersebut tidak berarti namun mempunyai tujuan yang sangat penting. Dengan demikian komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

f. Untuk membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa atau dosen tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil, dan menghibur kepada orang-orang yang bersedih atau menangis. Komunikasi interpersonal biasanya akan menuju kearah yang lebih membuat orang lain menjadi termotivasi oleh kombinasi bermacam-macam faktor dan tidaklah memiliki satu efek, tetapi kombinasi berbagai efek atau hasil, misalnya diberikan suatu interaksi interpersonal, diberikan beberapa tujuan, dimotivasi oleh kombinasi berbagai faktor yang unik dan menghasilkan kombinasi faktor-faktor atau efek yang unik.

2.4.4. Indikator Komunikasi Interpersonal

Arni dalam Jack Gibb (2014:177) hubungan Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif jika memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

- a. Menguraikan sesuatu apa adanya, tidak ada berprdua, menanyakan pertanyaan untuk informasi, mengemukakan perasaan, kejadian, persepsi, atau proses tanpa menyatakan secara tidak langsung kepada penerima.
- b. Berorientasi kepada masalah, menentukan masalah bersama dari mencari penyelesaian tanpa menghambat tujuan penerima, keputusan dan kemajuan.
- c. Spontan, bebas dari tipuan, tidak mempunyai motif yang tersembunyi, jujur, dan lurus.

- d. Kesamaan, saling percaya dan menghargai, terlibat dalam pembuatan perencanaan tanpa mempengaruhi kekuasaan, status atau penampilan.
- e. Empati, menghargai pendengar, mengidentifikasi, saling berbagi, dan menerima masalahnya, perasaan dan nilai-nilai.
- f. Bersifat sementara, ingin melakukan percobaan dengan tingkah laku sendiri, sikap dan ide-ide.

Pace dan Boren dalam Arni (2009:176-178) mengusulkan cara-cara untuk menyempurnakan hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal cenderung menjadi sempurna bila kedua belah pihak mengenal standar berikut:

- a. Mengembangkan suatu pertemuan persoalan yang langsung satu sama lainnya mengkomunikasi perasaan secara langsung.
- b. Mengkomunikasikan suatu pemahaman empati secara tepat dengan pribadi orang lain melalui keterbukaan diri.
- c. Mengkomunikasikan suatu kehangatan, pemahaman yang positif mengenai orang lain dengan gaya mendengarkan dan merespon dengan baik.
- d. Mengkomunikasikan keaslian dan penerima satu sama lain dengan ekspresi penerimaan secara verbal dan nonverbal.
- e. Berkomunikasi dengan ramah tamah, wajar, menghargai secara positif satu sama lain melalui respon yang tidak bersifat menilai.
- f. Mengkomunikasikan suatu keterbukaan dan iklim yang mendukung melalui konfrontasi yang bersifat membangun.
- g. Berkomunikasi untuk menciptakan kesamaan arti dengan negosiasi arti dan memberikan respons yang relevan.

Lingkungan yang mendukung dalam komunikasi interpersonal Lingert (2009:117) adalah apabila atasan mereka menurut persepsi bawahannya sebagai berikut; mendukung, ramah tamah, bersifat membantu, baik, dan tegas, tidak pernah mengancam, memperhatikan sungguh-sungguh keadaan bawahannya dan berusaha keras memperlakukan seorang orang secara sensitive dan penuh pertimbangan, dan melayani sepenuh hati.

2.5 Fasilitas Pelayanan

2.5.1. Pengertian Fasilitas Pelayanan

Ketersediaan fasilitas yang memadai dalam kegiatan pelayanan akan memberikan dampak yang positif untuk tercapainya tujuan organisasi. Moenir (1987:197) menyatakan bahwa “Fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan”. Menurut Moekijat (2011:155) secara sederhana menyatakan bahwa “Fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan”. Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa fasilitas kerja merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah aktivitas perusahaan dan juga mempermudah aktivitas karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Jadi fasilitas kerja harus disediakan oleh perusahaan untuk kemudahan dan kenyamanan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

2.5.2. Jenis-Jenis Fasilitas Kerja

Jenis-jenis fasilitas kerja menurut Moenir (2006:120) yang ditinjau dari segi kegunaannya dapat dibagi menjadi 3 golongan yaitu meliputi “Peralatan Kerja, Perlengkapan Kerja, dan Perlengkapan Bantu atau Fasilitas”.

- a. Peralatan kerja

Peralatan kerja merupakan fasilitas wajib karena jika alat kerja tidak ada maka karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaannya. Sebagai contoh alat kerja adalah mesin pengganda, mesin computer, dan lain sebagainya.

b. Perlengkapan Kerja

Perlengkapan kerja merupakan fasilitas prioritas kedua setelah peralatan kerja. Karena perlengkapan kerja tidak langsung bersinggungan dengan kegiatan produksi, melainkan hanya sebagai fasilitas pelengkap. Contoh perlengkapan kerja adalah alat komunikasi, *furniture*, dan lain sebagainya.

c. Perlengkapan Bantu atau Fasilitas

Perlengkapan bantu atau fasilitas adalah semua jenis benda yang membantu kelancaran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Misalnya mesin lift, kipas angin, AC, mesin pembangkit tenaga dan lain sebagainya.

Dari hasil penjelasan di atas, indikator fasilitas kerja terdiri dari : peralatan kerja, perlengkapan kerja, dan perlengkapan bantu atau fasilitas.

2.6 Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan diatas penulis merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.6.

Kajian Penelitian Terdahulu

No	Penelitian (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Handayani, Lisa (2018)	Pengaruh kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus melalui kualitas pelayanan sebagai variabel Intervening	Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayannya. Komunikasi interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan., Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pegawai berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Komunikasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.	Variabel dependent (kepuasan masyarakat) variabel independen (komunikasi interpersonal), penelitian kuantitatif	Variabel independen (kinerja pegawai, lingkungan kerja fisik), menggunakan variabel intervening lokasi Penelitian, waktu, dan hasil penelitian
2.	Rozalia, Gemmy (2017)	Pengaruh disiplin kerja, fasilitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan	Pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pengaruh positif disiplin kerja pengaruh positif fasilitas pelayanan, pengaruh positif komunikasi interpersonal dan pengaruh positif dan signifikansi secara parsial lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.	Variabel independen (disiplin kerja, fasilitas pelayanan, komunikasi interpersonal), penelitian kuantitatif, instansinya sama-sama di Dukcapil	Variabel dependent (kualitas pelayanan) variabel independen (lingkungan kerja fisik), Lokasi Dukcapil berbeda, waktu, dan hasil penelitian

3.	Mustofa, Zaenul (2016)	Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus	Adanya pengaruh secara simultan antara disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, pengaruh signifikan disiplin kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan, pengaruh positif lingkungan kerja dengan kualitas pelayanan, dan pengaruh positif kompetensi pegawai.	Variabel independen (disiplin kerja), penelitian kuantitatif	Variabel independen (lingkungan kerja, kompetensi pegawai), variabel dependent (kualitas pelayanan), variabel independen (lingkungan kerja, kompetensi pegawai), lokasi penelitian, waktu, dan hasil penelitian
4.	Syahida, Nur (2016)	Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan motivasi kerja terhadap kinerja perangkat Desa Se-Kecamatan Pecanggan Kabupaten Jepara.	Adanya pengaruh signifikansi disiplin kerja terhadap kinerja perangkat Desa, pengaruh signifikansi lingkungan kerja fisik, pengaruh signifikansi motivasi kerja, dan signifikansi disiplin kerja.	Variabel independen (disiplin kerja), penelitian kuantitatif	Variabel independen (lingkungan kerja fisik, motivasi kerja), variabel dependent (kinerja pegawai), lokasi, waktu, dan hasil penelitian
5.	Safitri, Diana Nur (2015)	Pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor. Dan disiplin kantor terhadap kualitas	Adanya pengaruh positif dan signifikansi antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas	Variabel independen (fasilitas kantor, disiplin kerja), penelitian kuantitatif,	Variabel independen (kompetensi pegawai), variabel dependent (kualitas

		<p>elayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.</p>	<p>elayanan.</p>	<p>objeknya sama-sama di Dukcapil</p>	<p>pelayana), lokasi Dukcapilnya berbeda, waktu, dan hasil penelitiannya</p>
--	--	--	------------------	---------------------------------------	--

Sumber : Penelitian Terdahulu

2.7 Kerangka Berfikir

Hakekatnya jika melaksanakan kualitas pelayanan yang baik maka akan didukung dengan disiplin kerja yang merupakan tujuan dari masing-masing pegawai yang bekerja dan dapat meningkatkan produktivitas kerja yang dilakukan setiap pegawai. Sebaliknya jika disiplin kerja kurang maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan penerapan manajemen sumber daya pada organisasi kurang dan menurunkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan Menurut Zeithaml dkk (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)". Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator.

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), Terdiri atas indikator :

1. penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pemohon
2. kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. kemudahan dalam proses pelayanan
4. kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan
5. kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari indikator :

1. kecermatan petugas dalam melayani pemohon
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 *Responsiviness* (Respon/ ketanggapan), terdiri atas indikator :

1. merespon setiap 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 pemohon di respon dengan petugas

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

1. mendahulukan kepentingan pemohon
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 pemohon

Berdasarkan uraian diatas bahwa kualitas pelayanan dapat dijabarkan dan dibuktikan dari dimensi-dimensi yang sudah disajikan. Adakah keterkaitan antara dimensi yang dijabarkan dengan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayan di DISDUKCATPIL Kab. Pematang.

Sedangkan indikator yang mempengaruhi disiplin kerja dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia milik Sutrisno (2009) memberika beberapa kesimpulan indikator-indikator yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain:

1. Meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energy (ketepatan waktu) : misalnya, pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur dalam memanfaatkan waktu selama jam kerja berlangsung.
2. Tunduk dan patuh terhadap peraturan dan ketetapan yang diberikan oleh perusahaan atau instansi pemerintahan. Misalnya, menggunakan seragam sesuai hari kerja, menggunakan kartu tanda pengenal, menggunakan sepatu, berpenampilan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
3. Bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan. Misalnya, berusaha menyelesaikan tugas dengan semaksimal mungkin, dan tidak meninggalkan kantor pada saat jam kerja berlangsung

Disiplin kerja juga mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat, jika disiplin kerja baik maka kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat akan sesuai harapan. Namun jika disiplin kerja kurang baik maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan.

Komunikasi interpersonal Jack Gibb dalam Arni (2014:177) hubungan Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif jika memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. Menguraikan sesuatu apa adanya. Tidak ada berpraduga, menanyakan pertanyaan untuk informasi, mengemukakan perasaan, kejadian, persepsi, atau proses tanpa menyatakan secara tidak langsung kepada penerima.
2. Berorientasi kepada masalah, menentukan masalah bersama dari mencari penyelesaian tanpa menghambat tujuan penerima, keputusan dan kemajuan.

3. Spontan, bebas dari tipuan, tidak mempunyai motif yang tersembunyi, jujur, dan lurus.
4. Kesamaan, saling percaya dan menghargai, terlibat dalam pembuatan perencanaan tanpa mempengaruhi kekuasaan, status atau penampilan.
5. Empati, menghargai pendengar, mengidentifikasi, saling berbagi, dan menerima masalahnya, perasaan dan nilai-nilai.
6. Bersifat sementara, ingin melakukan percobaan dengan tingkah laku sendiri, sikap dan ide-ide.

Pace dan Boren dalam Arni (2009:176-178) mengusulkan cara-cara untuk menyempurnakan hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal cenderung menjadi sempurna bila kedua belah pihak mengenal standar berikut:

1. Membangun komunikasi yang baik dalam melaksanakan Mengembangkan suatu pertemuan persoalan yang langsung satu sama lainnya mengkomunikasikan perasaan secara langsung.
2. Mengkomunikasikan suatu pemahaman empati secara tepat dengan pribadi orang lain melalui keterbukaan diri.
3. Mengkomunikasikan suatu kehangatan, pemahaman yang positif mengenai orang lain dengan gaya mendengarkan dan merespon dengan baik.
4. Mengkomunikasikan keaslian dan penerimaan satu sama lain dengan ekspresi penerimaan secara verbal dan nonverbal.
5. Berkomunikasi dengan ramah tamah, wajar, menghargai secara positif satu sama lain melalui respon yang tidak bersifat menilai.
6. Mengkomunikasikan suatu keterbukaan dan iklim yang mendukung melalui konfrontasi yang bersifat membangun.
7. Berkomunikasi untuk menciptakan kesamaan arti dengan negosiasi arti dan memberikan respons yang relevan

pelayanan termaksud faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Komunikasi interpersonal yang baik akan memberikan persepsi yang baik bagi masyarakat. Jika masyarakat tidak mendapatkan daya tanggap yang baik maka masyarakat akan membangun sebuah persepsi yang buruk terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Moenir (1987:197) menyatakan bahwa, “Fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan”. Dari penjelasan diatas dapat diambil indikator dari dimensi variable fasilitas pelayanan yaitu:

1. Peralatan kerja

Peralatan kerja merupakan fasilitas wajib karena jika tidak ada maka karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaannya. Sebagai contoh alat kerja adalah mesin pengganda, mesin computer, dan lain sebagainya.

2. Perlengkapan kerja

Perlengkapan kerja merupakan fasilitas prioritas keua setelah peralatan kerja. Contoh: alat komunikasi, furniture danlain sebagainya.

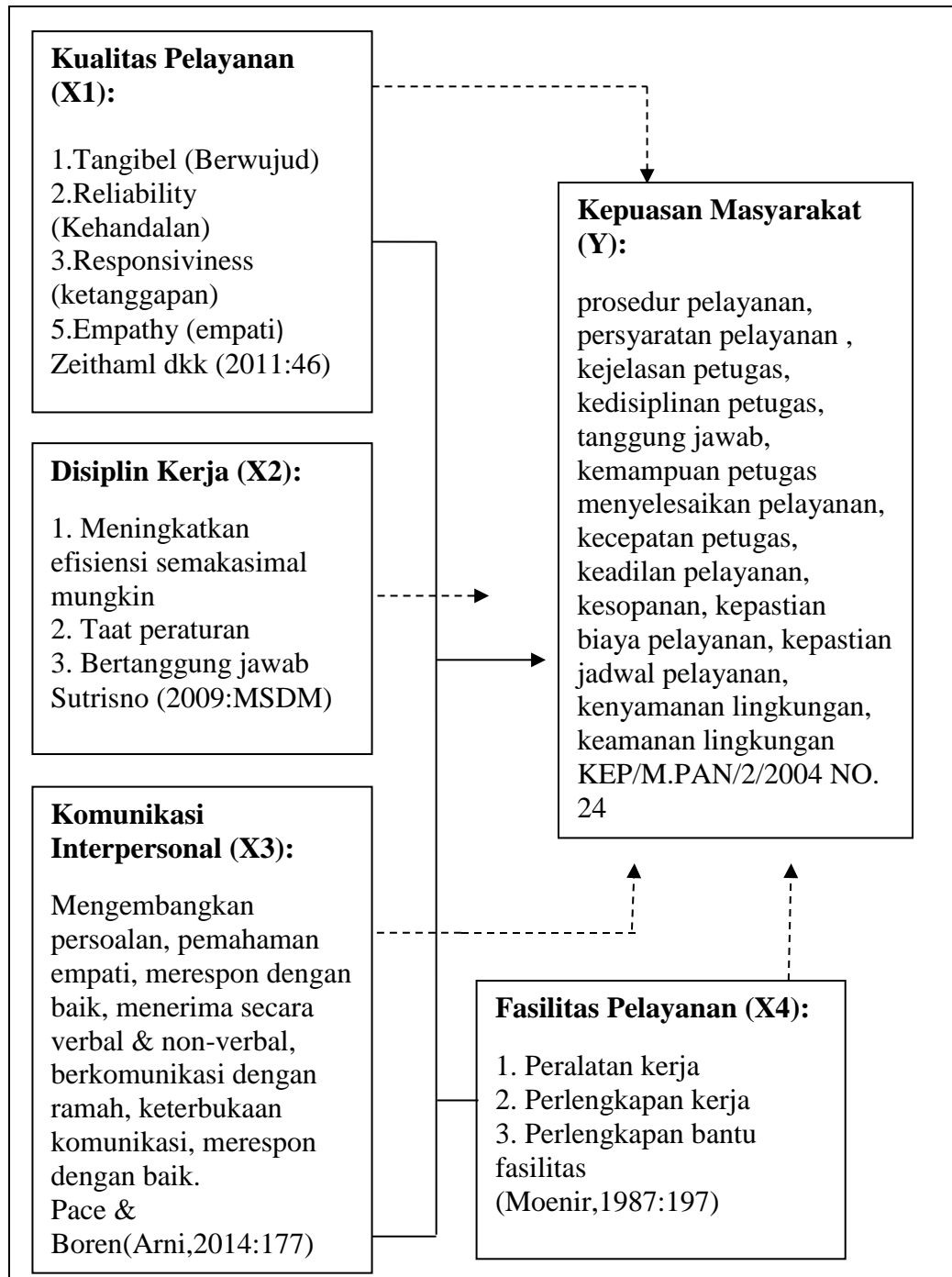
3. Perlengkapan Bantu atau Fasilitas

Perlengkapan bantu atau fasilitas adalah semua jenis benda yang membantu kelancaran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Misalnya mesin lift, kipas angin, AC, mesin pembangkit tenaga dan lain sebagainya.

Peralatan kerja akan mendukung kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi, dan perlengkapan fasilitas yang baik akan menunjang kualitas pelayanan yang tersedia.

Tabel 1.7.
Peta konsep dalam kerangka berfikir



Keterangan :

- > Secara Parsial
- > Secara simultan

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka berfikir di atas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
2. Kualitas pelayanan diukur dari tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) besar pengaruhnya secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
3. Disiplin kerja diukur melalui peningkatan efisiensi waktu kerja semaksimal mungkin, taat peraturan, bertanggung jawab dengan tugas besar pengaruhnya secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
4. Komunikasi interpersonal dinilai berdasarkan indikator mengembangkan persoalan, pemahaman empati, merespon dengan baik, menerima secara verbal & non-verbal, berkomunikasi dengan ramah, keterbukaan komunikasi, dan respon yang baik juga berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.
5. Fasilitas pelayanan juga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan, terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Dapat diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara simultan anatar variabel kaulitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di dukcapil kabupaten Pemalang sebesar 18,6 % artinya kenaikan kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal dan fasilitas pelayanan akan diikuti kepuasan masyarakat. Sebaliknya penurunan kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan akan diikuti tingkat penurunan kepuasan masyrakat .
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik kualits pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya.

3. Disiplin Kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik disiplin kerja yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya
4. Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik komunikasi interpersonal yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya.
5. Fasilitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik fasilitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, yang telah diuraikan dalam simpulan di atas, maka penelitian memberikan saran sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan kualitas pelayanan, ditemukan angka indeks paling rendah berdasarkan hasil analisis distribusi presentase yaitu pada indikator *assurance* (jaminan) sebaiknya petugas/pegawai dapat memberikan kepastian terkait penyelesaian pembuatan dokumen kepada para pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku, untuk KK Maksimal 1 hari kerja, akta kelahiran maksimal 1 hari jadi, dan E-KTP sesuai dengan ketersediaan blanko sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diterima.

2. Berkaitan dengan disiplin kerja, ditemukan angka indeks paling rendah berdasarkan hasil analisis distribusi presentase yaitu pada indikator tata tertib peraturan. Apabila tidak ada keperluan yang mendesak di luar kantor sebaiknya pegawai selalu siap berada di ruangan ketika jam pelayanan sedang berlangsung. Utamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga dapat membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Berkaitan dengan komunikasi interpersonal, ditemukan angka indeks paling rendah berdasarkan hasil analisis distribusi presentase yaitu pada indikator berkomunikasi dengan ramah. Sebaiknya pegawai dapat memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, terkait informasi pembuatan dokumen lebih baik jika di beri SOP agar masyarakat mengerti alur pembuatan dokumen yang baik dan benar sehingga tidak terjadi simpang siur terkait prosedur apa saja yang harus di siapkan ketika membuat dokumen dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima.
4. Berkaitan dengan fasilitas pelayanan, ditemukan angka indeks paling rendah berdasarkan hasil analisis distribusi presentase yaitu pada indikator perlengkapan kerja. Sebaiknya ruang pelayanan dilengkapi dengan alat pengatur suhu udara seperti AC dan kipas angin yang lebih layak dan dalam jumlah yang sesuai di setiap ruangnya, selain itu sediakan ruang tunggu yang lebih memadai untuk menampung

para pelanggan, agar pengunjung dapat menunggu dengan nyaman apabila proses pelayanan membutuhkan waktu yang lama, sediakan area parkir yang layak, kemudian menjaga kebersihan lingkungan agar lebih nyaman dan melengkapi sarapana dan prasarana di atas dem tercapainya tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2007) . *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.S. Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Edy, Sutrisno. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Gie, The Liang. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Hadianto, Iridiastadi. (2014). *Ergonomi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakrya.
- Hani, Handoko. (2013). *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu . (2009). *Manajemen Sumber Daya Manuisis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip Dan Susanto. (2000). *Manajemen Pemasara di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengadilan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* . Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lumpiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu.H Dan Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 13. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. (2000). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Kedua. Bogor :Gahalia Indonesia
- Paslong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabrta cv.

- Sukonco, Munir Badri. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Aulia, Lucky Yuriansyah. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysisi Jurnal*. Volume 2 No.1. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Fardhani dkk. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Perijinan Terpadu Kota Semarang. *Diss*. Volume 21 No.30. Semarang : Universitas Dipenogoro.
- Maya, Dewi Hanggrainingrum (2017). *The Effect Of Service Quality On Outpatient Statification Of DR. Soegri General hospital Lamongan*. *Jurnaljam*. Volume 15 No. 4. Malang : Universitas Brawijaya Malang.
- Moh, Rizqy Shafira.(2018). *Analysis Of Service Quality Statification Of E-KTP Service At Public Administration And Civil Regretion Officer Of Bogor District. Departemen Of Family and Consumer Science. Fakulty Of Human Ecology Bogor*. Volume 3 No. 2. Hal: 64. Bogor: Fakulty Of Human Ecology Bogor.
- Prayogo, Toni dan Ismiyati. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gunung Pati. *Economic Education Analysisi Jurnal*. Volume 7 No. 3. Hal: 1149-1151. Semarang: Universitas Negri Semarang.
- Untung, Sartini dan Maria M Minarsih. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) dan Dokumen Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Of Manajemen*. Volume 2 NO. 2. Hal: 7-16 Semarang: Universitas Pandanaran Semarang.
- Utami, Setyo Wijayanti dan Suryanto. (2013). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta . Dalam *Jurnal Ekonomi dan bisnis*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. (2015). Analisis Faktor-Faktot yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*. Volume 12 No.1. Hal: 16-17 Denpasar : Universitas Ud ayana Denpasar
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:
Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat.