PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN KLATEN TENGAH KABUPATEN KLATEN

SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang

Oleh
Anggraini Bintang Saraswati
7101415378

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Senin

Tanggal : 22 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi,	Pembimbing,
Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si.	Wisudani Rahmaningtyas, S. Pd., M. Pd.
NIP 198201302009121005	NIP 198906132015042002

ii

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Agustus 2019

Penguji I

Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.
NIP 197810072003122002

Penguji II

Tusyanah, S. Pd., M. Pd.
NIP 198308012015042003

Penguji III

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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Heri Yanto, MBA., Ph. D.
NIP 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama	: Anggraini Bintang Saraswati
NIM	: 7101415378
Tempat, Tanggal Lahir	: Klaten, 27 Oktober 1996
Alamat	: Jalan Nusa Indah No. 20, RT 03 RW 01, Kauman, Tonggalan, Klaten Tengah, Klaten

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

Semarang, 19 Agustus 2019

Anggraini Bintang Saraswati
NIM 7101415378

iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri" (Qs. Al-Ankabut:6).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang menjadi motivator terbesar dalam hidupku.
2. Almameter tercinta.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat karunia-Nya serta kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Guru SMK Bisnis dan Manajemen Swasta di Semarang". Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
4. Ismiyati, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. H. Muhsin, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Agung Kuswantoro, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Drs. Eko Sutanto selaku Kepala SMK Widya Praja Ungaran yang telah memberikan izin penelitian di SMK Widya Praja Ungaran.
8. Dra. Eny Yulianti selaku Kepala SMK Pelita Nusantara 1 yang telah memberikan izin penelitian di SMK Pelita Nusantara 1.

vi

7. Bapak, Ibu, Kakak, dan Adik serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya.
8. Teman-teman Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran angkatan 2015, atas kebersamaan dan perjuangan selama kurang lebih 4 tahun.
9. Semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis.

Terimakasih atas segala bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada saya, semoga kebaikan kalian semua mendapat berkah dan balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 19 Agustus 2019

Anggraini Bintang Saraswati

7101415378

SARI

Saraswati, Anggraini Bintang. 2019. *"Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten"*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci: Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam kegiatan dibidang jasa. Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat indikator yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor kecamatan masih rendah dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan, 2) untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, 3) untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan, dan 4) untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

Populasi dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten selama dilakukan penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus iterative yaitu 115 responden. Metode pengambilan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21.0 for windows*.

Hasil dari penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda yaitu **KL = 5,308 + 0,474FP + 0,269KP + 0,350KI + e.** Hasil uji secara simultan menghasilkan pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten sebesar 55,1%. Uji parsial menghasilkan pengaruh variabel fasilitas pelayanan sebesar 10,3%, kompetensi pegawai sebesar 8,6%, dan komunikasi interpersonal sebesar 6,5%.

Simpulan dari penelitian ini yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan dilihat secara simultan maupun parsial. Saran penelitian ini adalah 1) fasilitas seperti AC, kursi tunggu dalam kondisi yang kurang baik sebaiknya diperbaiki agar pengunjung merasa nyaman. 2) Pegawai perlu adanya pelatihan keterampilan komputer yang diadakan didalam atau diluar kantor sehingga menambah pengetahuan dan meningkatkan keterampilan pegawai. 3) Pegawai sebaiknya dalam melayani pengunjung menerapkan A3 *(attitude, action, attention).*

ABSTRACT

Saraswati, Anggraini Bintang. 2019. *"The Effects of Service Facility, Employee Competence, and Interpersonal Communication on the Service Quality in Klaten Tengah Sub-district Office, Klaten Regency"*. Final Project. Economics Education Department. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Wisudani Rahmaningtyas, S. Pd., M. Pd.

Keywords: Service Facility, Employee Competence, Interpersonal Communication, Service Quality

Service is the key element of success in the activities of service sector. Service quality if managed properly will contribute positively to the realization of community satisfaction and loyalty. Based on the initial observations, there was an indication who showed that the service quality at Klaten Tengah Sub-district Office, Klaten Regency was still low and influenced by some factors such as service quality, employee competence, and interpersonal communication. The purposes of the research were; 1) to know the effect of service facility on service quality, 2) to know the effect of employee competence on service quality, 3) to know the effect of interpersonal communication on service quality, and 4) to know the effect of service facility, employee competence, and interpersonal communication on service quality at Klaten Tengah Sub-district Office, Klaten Regency.

The population of this study was service users in Klaten Tengah Sub-district Office at Klaten Regency during the study carried out. The sampling technique used in this study was iterative formula with 115 respondents. Data collection techniques were observation, interview, documentation, and questionnaire. The analysis technique was IBM SPSS 21.0 program for windows.

The results of this study showed that the equation of multiple linear regression was **KL = 5.308 + 0.474FP + 0.269KP + 0.350KI + e**. The results of simultaneous test produced a positive and significant effect between service facility, employee competence, and interpersonal communication variables on service quality in Klaten Tengah Sub-district Office at Klaten Regency was 55.1%. The partial test showed the effect of service facility variable 10.3%, employee competence 8.6%, and interpersonal communication 6.5%.

The conclusion of this study is that there was a positive and significant effect between service facility, employee competency, and interpersonal communication on service quality which was seen both simultaneously or partially. It is suggested given from this study were 1) the facilities such as air conditioners, broken waiting chairs and unfavorable conditions should be repaired, 2) For the employees, they need to be trained in computer skills training held inside or outside the office so that it can increase knowledge and improve the skills. 3) Employees should apply A3 (Attitude, Action, Attention) in serving the visitors.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN KELULUSAN iii
PERNYATAAN iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
PRAKATA vi
SARI viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1.Latar Belakang Masalah 1
1.2.Identifikasi Masalah 10
1.3.Cakupan Masalah 11
1.4.Rumusan Masalah 11
1.5.Tujuan Penelitian 12
1.6.Kegunaan Penelitian 12
1.7.Orisinalitas Penelitian 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA 15
2.1.Kajian Teori Utama *(Grand Theory)* 15
2.2.Kualitas Pelayanan 17
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan 17
2.2.2. Asas-asas Pelayanan 18
2.2.3. Standar Pelayanan Publik 19
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan 20
2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan 21

Halaman

2.3. Fasilitas Pelayanan 23
2.3.1. Pengertian Fasilitas 23
2.3.2. Pemeliharaan Fasilitas 23
2.3.3. Indikator Fasilitas 24
2.4. Kompetensi Pegawai 26
2.4.1. Pengertian Kompetensi Pegawai 26
2.4.2. Karakteristik Kompetensi Pegawai 27
2.4.3. Kluster Kompetensi Pegawai 28
2.4.4. Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai 28
2.4.5. Indikator Kompetensi Pegawai 29
2.5. Komunikasi Interpersonal 30
2.5.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal 30
2.5.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal 31
2.5.3. Prinsip-prinsip Komunikasi Interpersonal 32
2.1.1. Indikator Komunikasi Interpersonal 33
2.6. Kajian Penelitian Terdahulu 34
2.7. Kerangka Berfikir 41
2.8. Hipotesis Penelitian 43
BAB III METODE PENELITIAN 45
3.1. Jenis dan Desain Penelitian 45
3.1.1. Jenis Penelitian 45
3.1.2. Desain Penelitian 45
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 46
3.2.1. Populasi 46
3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 46
3.3. Variabel Penelitian 50
3.3.1. Variabel Independen (Bebas) 50
3.3.2. Variabel Dependen (Terikat) 51
3.4. Metode Pengumpulan Data 51
3.4.2. Observasi 51

Halaman

3.4.2. Wawancara 52
3.4.3. Dokumentasi 52
3.4.4. Kuesioner (Angket) 53
3.5. Instrumen Penelitian 54
3.5.1. Uji Validitas 54
3.5.2. Uji Reliabilitas 57
3.6. Metode Analisis Data 59
3.6.1. Uji Asumsi Klasik 59
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda 62
3.6.3. Uji Hipotesis 63
3.6.4. Analisis Deskriptif Persentase 65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 69
4.1. Hasil Penelitian 69
4.6.4. Gambaran Umum Objek Penelitian 69
4.1.2. Deskriptif Responden Penelitian 70
4.1.3. Uji Asumsi Klasik 71
4.1.4. Analisis Regresi Linear Berganda 78
4.1.5. Uji Hipotesis 80
4.1.6. Analisis Deskriptif Persentase 85
4.2. Pembahasan 92
4.2.1. Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan 92
4.2.2. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan 94
4.2.3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan 96
4.2.4. Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kopetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan 99
BAB V PENUTUP 103
5.1. Simpulan 103
5.2. Saran 103
DAFTAR PUSTAKA 105
LAMPIRAN 109

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Data Hasil Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan 4
Tabel 1.2. Daftar Fasilitas di kantor Kecamatan Klaten Tengah 8
Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu 34
Tabel 3.1. Distribusi Responden Penelitian 50
Tabel 3.2. Skala Alternatif dan Skor Jawaban 54
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Fasilitas Pelayanan 55
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kompetensi Pegawai 55
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Komunikasi Interpersonal 56
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan 57
Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 58
Tabel 3.8. Kriteria Deskriptif Persentase 68
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 70
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 70
Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* 71
Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas 73
Tabel 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser..... 74
Tabel 4.6. Hasil Linearitas Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan 76
Tabel 4.7. Hasil Linearitas Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan 77
Tabel 4.8. Hasil Linearitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan 77
Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 78
Tabel 4.10. Hasil Uji Parsial (Uji t) 81
Tabel 4.11. Hasil Uji Simultan (Uji F) 82
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2) 83
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2) 85
Tabel 4.14. Hasil Analisis Deskriptif Persentase Fasilitas Pelayanan 86

Halaman

Tabel 4.15. Deskripsi Fasilitas Pelayanan Pada Masing-masing Indikator 87
Tabel 4.16. Hasil Analisis Deskriptif Persentase Kompetensi Pegawai 88
Tabel 4.17. Deskripsi Kompetensi Pegawai Pada Masing-masing Indikator . 89
Tabel 4.18. Hasil Analisis Deskriptif Persentase Komunikasi Interpersonal . 90
Tabel 4.19. Deskripsi Komunikasi Interpersonal Pada Masing-masing Indikator 91

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir 43
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot 72
Gambar 4.2. Hasil Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot 75
Gambar 4.3. Diagram Fasilitas Pelayanan 87
Gambar 4.4. Diagram Kompetensi Pegawai 89
Gambar 4.5. Diagram Komunikasi Interpersonal 91

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Izin Observasi 109
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian 110
Lampiran 3 Pedoman Wawancara 111
Lampiran 4 Hasil Wawancara 112
Lampiran 5 Tabulasi Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan 131
Lampiran 6 Hasil Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan 132
Lampiran 7 Hasil Observasi Lapangan 133
Lampiran 8 Kisi-kisi Uji Coba Instrumen..... 134
Lampiran 9 Angket Uji Coba Instrumen 135
Lampiran 10 Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen 142
Lampiran 11 Daftar Nama Responden Uji Instrumen 147
Lampiran 12 Output Validitas Uji Coba Instrumen 148
Lampiran 13 Output Reliabilitas Uji Coba Instrumen 163
Lampiran 14 Kisi-kisi Angket Penelitian 167
Lampiran 15 Angket Penelitian 168
Lampiran 16 Angket yang Terisi 176
Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian 184
Lampiran 18 Data Responden Penelitian 209
Lampiran 19 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik 214
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Berganda 218
Lampiran 21 Hasil Uji Hipotesis 219
Lampiran 22 Dokumentasi Penelitian 221

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kegiatan dari organisasi adalah melakukan suatu pelayanan. Pelayanan merupakan kunci kesuksesan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan yang bersifat jasa, dengan memberikan pelayanan yang optimal maka organisasi dapat memuaskan konsumen atau masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan atau instansi. Apabila suatu instansi sudah mendapatkan nilai positif di mata pengunjung, maka pengunjung tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Pelayanan yang baik akan memberikan rasa kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku yang baik, yaitu berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pengunjung atau masyarakat. Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan Tjiptono (2011: 157) mengatakan, "Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang menjadi perhatian masyarakat, dan bagi

organisasi itu sendiri sehingga sebuah organisasi hendaknya memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, Kantor Kecamatan Klaten Tengah harus didukung dengan fasilitas yang memadai, karena fasilitas merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menunjang pekerjaan agar dalam memberikan layanan dapat berjalan dengan maksimal sehingga tercapainya tujuan organisasi, yaitu pelayanan yang berkualitas. Moenir (1987:197) menyatakan bahwa, “Fasilitas merupakan sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempat, dan dinikmati oleh pegawai dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Fasilitas yang baik akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang berkualitas.

Suatu pelayanan dapat berhasil apabila dalam suatu organisasi atau instansi dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di kantor Kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik, maka akan mudah untuk melaksanakan semua tanggungjawab pekerjaannya, memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi serta dapat memberikan respon yang tepat dalam melakukan pekerjaannya.

Sutrisno (2009:203) menyatakan bahwa, “Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hal tersebut dapat diperkuat oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Febriarti (2015) menunjukkan bahwa ada pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.

Komunikasi menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan aktivitasnya dalam organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Burhanudin (2015:30) mengemukakan bahwa,

> “Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat, baik organisasi bisnis maupun non bisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu”.

Kurang efektifnya komunikasi interpersonal antar pegawai dengan masyarakat akan menimbulkan presepsi yang tidak baik. Dalam penelitian Eridani (2012) menunjukan bahwa komunikasi antarpribadi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 51,9%.

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa komunikasi sangat penting untuk membangun dan menjalin hubungan interpersonal dan menjaga hubungan relasi dengan orang lain. Dengan begitu, faktor komunikasi berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karenanya faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi pelayanan publik terutama dalam komunikasi

interpersonal. Kegagalan komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi dalam pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kantor Kecamatan Klaten Tengah adalah salah satu kantor Kecamatan yang beralamat di Jalan Merbabu No. 4, Tonggalan, Klaten Tengah, Kabupaten Klaten. Kantor Kecamatan Klaten Tengah merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Bentuk layanan yang ada di kantor Kecamatan ada dua yaitu pelayanan kependudukan, antara lain 1) pembuatan KTP, 2) surat keterangan pindah penduduk, 3) SKTM, 4) pembuatan Kartu Keluarga (KK), 5) SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Sedangkan pelayanan perizinan antara lain, 1) ijin pemasangan reklame, 2) SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), 3) IUP (Izin Usaha Pariwisata), dan 5) tanda daftar perusahaan. Pelayanan yang baik adalah pegawai yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tercapainya tujuan organisasi. Berikut merupakan data hasil angket pendahuluan yang dibagikan kepada 30 pengunjung kantor Kecamatan Klaten Tengah dengan menggunakan skala *likert* dengan rentang 5 jawaban, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Hasil Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	Berwujud *(Tangible)*					
1.	Fasilitas yang disediakan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung.	6,7%	13,3%	26,7%	53,3%	0%
2.	Ketersediaan fasilitas perlengkapan berupa meja dan kursi yang masi dalam keadaan baik.	3,3%	36,7%	13,3%	46,7%	0%

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	Keandalan *(Reliability)*					
3.	Prosedur pelayanan pengurusan Administrasi Kependudukan tidak berbelit-belit.	3,3%	53,3%	13,3%	23,3%	6,7%
4.	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat.	13,3%	50%	10%	26,7%	0%
	Ketanggapan *(Responsivenes)*					
5.	Pegawai selalu siap dalam melayani pengunjung.	3,3%	20%	33,3%	40%	3,3%
6.	Pegawai memberikan informasi secara jelas.	5%	45%	20%	30%	0%
	Jaminan *(Assurance)*					
7.	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pengunjung.	0%	26,7%	26,3%	43,7%	3,3%
8.	Pegawai menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	0%	33,3%	20%	40%	6,7%
	Empati *(Empathy)*					
9.	Pegawai kecamatan menerapkan senyum, sapa, salam kepada pengunjung saat memberikan pelayanan.	0%	16,7%	16,7%	50%	16,7%
10.	Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengunjung.	0%	36,7%	43,3%	20%	0%

Sumber : Hasil angket penduluan kualitas pelayanan kantor Kecamatan Klaten Tengah Tahun 2019 (lampiran 6, halaman 132)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas yaitu hasil angket pendahuluan mengenai kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Klaten Tengah yang telah dikelompokkan dalam beberapa indikator yang dilakukan pada tanggal 5 sampai 6 Maret 2019 di

Kantor Kecamatan Klaten Tengah bahwa kualitas pelayanan di kantor Kecamatan masih belum dilakukan dengan maksimal. Berdasarkan data beberapa indikator kualitas pelayanan yang terfokus pada pelayanan di kantor kecamatan menunjukkan penilaian yang kurang baik.

Dilihat dari data tersebut kesan pengunjung terhadap indikator berwujud (*tangible*) bahwa pada item pernyataan pertama diperoleh hasil 53,3% dan item kedua 46,7% pengunjung menilai fasilitas kantor kecamatan kurang memadai. Kemudian berdasarkan indikator keandalan *(reliability)* bahwa pada item pernyataan nomor tiga diperoleh hasil 23,3% dan item nomor empat 26,7% pengunjung menilai prosedur pelayanan pengurusan masih berbelit-belit, ketanggapan *(responsiveness)* bahwa pada item pernyataan nomor lima diperoleh hasil 40% dan item nomor enam 30% pengunjung menilai kompetensi pegawai dalam bertindak melakukan pelayanan masih kurang cekatan, jaminan *(assurance)* bahwa pada item pernyataan nomor tujuh diperoleh hasil 43,7% dan item nomor delapan 40% pengunjung menilai pegawai masih kurang jelas dalam berkomunikasi kepada masyarakat, dan empati *(empathy)* bahwa pernyataan nomor sembilan diperoleh hasil 50% dan pernyataan nomor sepuluh diperoleh 20%pengunjung menilai pegawai belum menerapkan senyum, sapa, salam kepada pengunjung pada saat melakukan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan proses pelayanan dikantor kecamatan masih belum tertata dengan baik salah satunya adalah tidak ada nomor urut antrian pengunjung sehingga kurang efektif dan efisien, kurangnya pegawai yang melayani, hanya ada 2 pegawai dan 2 siswa magang. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyediaan pelayanan

berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Selasa, 5 Maret 2019 pukul 08.30 WIB di Kantor Kecamatan Klaten Tengah dengan Bapak Sriyono menyatakan bahwa,

> "Pelayanan masih kurang, karena pegawai masih kurang cekatan. Di kantor kecamatan juga belum ada nomor antrian, jadi tidak tahu siapa yang datang duluan, malah tidak tertata rapi saat memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang datang asal maju saja untuk meminta pelayanan, jadi tidak efektif".

Permasalahan yang sama juga dialami oleh pengunjung lainnya, berikut wawancara yang dilakukan peneliti pada pengunjung lainnya pada hari Selasa, 5 Maret 2019 pukul 09.00 WIB dengan narasumber Ibu Hartini mengatakan bahwa,

> "Pelayanan sudah cukup baik, tapi dikantor tidak ada nomor antrian jadinya kondisi tidak efektif dan dikantor kecamatan terkadang pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan kurangnya informasi yang jelas dari pegawai mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan guna mendapatkan surat keterangan pindah penduduk, jadi ada beberapa dokumen yang belum saya bawa. Selain itu fasilitasnya masih kurang memadai, fasilitas AC dan televisi juga kurang dimanfaatkan dengan baik".

Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di kantor kecamatan masih belum memadai. Selain itu kompetensi yang dimiliki pegawai di kantor kecamatan masih kurang. Sehingga menyebabkan pengunjung menjadi kurang nyaman dalam melakukan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten. Berikut adalah daftar fasilitas di Kantor Kecamatan Klaten Tengah:

Tabel 1.2
Daftar Fasilitas di Kantor Kecamatan Klaten Tengah

No.	Pegawai		Pengunjung	
	Nama Barang	**Jumlah**	**Nama Barang**	**Jumlah**
1.	Komputer	2	Kursi tunggu	6
2.	Printer	1	Televisi	1
3.	Almari	2	AC	1
4.	Telepon	1	Papan pengumuman	1
5.	Meja	9		
6.	Kursi	13		
5.	Kamar mandi	1		

Sumber: Kantor Kecamatan Klaten Tengah Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa fasilitas di kantor Kecamatan Klaten Tengah kurang memadai. Hal ini berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada tanggal 5 sampai 6 Maret 2019 di Kantor Kecamatan Klaten Tengah yang terdapat 6 kursi tunggu diruang pelayanan yang terbilang masih kurang karena dilihat dari jumlah pengunjung yang ada pada saat itu melebihi ketersediaan kursi atau tempat duduk di ruang pelayanan sehingga ada beberapa pengunjung yang berdiri dan berada diluar untuk menunggu pelayanan. Di kantor kecamatan hanya terdapat dua komputer dan terkadang terjadi masalah pada komputernya, jadi akan menghambat proses pelayanan. Di kantor kecamatan belum dilengkapi dengan bacaan seperti koran, majalah dan lain sebagainya sehingga pengunjung merasa cepat bosan pada saat menunggu pelayanan, serta belum terdapat kotak saran untuk menampung segala bentuk keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan. Di kantor kecamatan juga tidak ada nomor antrian, jadi pengunjung yang datang kebingungan urutan siapa yang datang terlebih dahulu. Hal tersebut menyebabkan kurang efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Selasa, 5 Maret 2019 pukul 08.30 WIB dengan Bapak Sriyono yang menyatakan bahwa,

> “Selama saya di kecamatan, pegawai melayani sesuai dengan kebutuhan, namun pegawai masih bingung dalam mengurus administrasi, kurang cekatan gitu dalam mengerjakannya dan saya ini mengurus legalisir bisa sampai satu mingguan”.

Permasalahan yang sama juga dialami oleh pengunjung lainnya, berikut wawancara yang dilakukan peneliti pada pengunjung lainnya pada hari Rabu, 6 Maret 2019 pukul 09.00 WIB dengan narasumber Bapak Singgih mengatakan bahwa,

> “Seperti mengurus KK atau KTP itu lama mbak, pengurusannya bisa sampai satu mingguan lebih mbak. Pernah saya waktu pengambilan sesuai dengan waktu yang sudah diberi tahu, tapi kenyataannya pada tanggal pengambilan dokumen yang diurus belum selesai diproses. Jadi belum jelas mengenai waktu pemrosesannya”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa secara kemampuan intelektual pegawai di Kantor Kecamatan Klaten Tengah sudah memiliki kompetensi yang baik dilihat dari data jenjang pendidikan pegawai, namun masih ada beberapa yang belum cekatan dalam memberikan pelayanan, khususnya kecepatan penyelesaian dokumen-dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini diperkuat dari analisis dokumen SOP (Standar Operasional Prosedur) yang menunjukkan ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian prosedur pelayanan legalisir dokumen yang melebihi jangka waktu yang telah ditentukan.

Observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal yaitu dari pegawai ke pengunjung masih kurang jelas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Selasa, 5 Maret 2019 pukul 09.00 WIB dengan Ibu Hartini yang menyatakan bahwa,

> "Pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Kurangnya informasi yang jelas dari pegawai juga mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan guna mendapatkan surat keterangan pindah penduduk, jadi ada beberapa dokumen yang belum dibawa".

Berdasarkan hasil wawancara dapat dianalisis bahwa beberapa pegawai masih kurang ramah dalam berkomunikasi dengan masyarakat, suasana hati yang kurang mendukung pekerjaan menyebabkan beberapa pegawai masih kurang baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan bersikap kurang bersimpati terhadap pengunjung pada saat melakukan pelayanan sehingga menimbulkan perilaku yang berkesan negatif dari penilaian masyarakat dan menciptakan suasana pelayanan yang tidak nyaman. Hal tersebut juga didukung dari hasil pengamatan yang dilakukan pada hari Rabu, 6 Maret 2019 di Kantor Kecamatan Klaten Tengah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten".**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas terkait kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten, maka identifikasi permasalahan yang muncul antara lain:

1. Rendahnya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang menyebabkan ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan.

2. Kurang lengkapnya fasilitas pelayanan, seperti masih terbatasnya kursi tunggu pelayanan dan belum tersedianya nomor antrian.
3. Pegawai yang kurang ramah dengan pengunjung.
4. Kurangnya kemampuan pegawai saat memberikan pelayanan dan kurangnya dalam mengoperasikan komputer.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka perlu dibatasi cakupan yang lebih sempit. Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Komptensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten. Penelitian ini mengukur seberapa pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan yang baik maka tingkat kepercayaan masyarakat semakin baik terhadap pemerintah daerah, dengan hal tersebut akan semakin meingkatkan citra positif dari kantor kecamatan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten?
2. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten?

3. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten?
4. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten?

1.5. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

1.6. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, dan kualitas pelayanan.

b. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pembaca sebagai bahan acuan penelitian-penelitian berikutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Universitas Negeri Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada masyarakat.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam menambah pengetahuan dan wawasan mengenai fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, dan kualitas pelayanan.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang sudah ada. Penelitian ini mengambil topik kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yang diduga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah.

Orisinalitas dalam penelitian ini adalah penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah, dimana di lokasi tersebut belum pernah dilaksanakan penelitian tentang kualitas pelayanan. Adapun variabel bebas penelitian ini adalah fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal. Variabel-variabel bebas tersebut dikembangkan sesuai dengan keadaan sekarang yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Safitri, Diana Nur (2015) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Terdapat perbedaan pada kombinasi variabel penelitian, dimana penelitian ini menggunakan komunikasi interpersonal. Selain itu, indikator yang digunakan pada kualitas pelayanan berbeda, penelitian tersebut menggunakan 7 indikator yang merujuk pada pendapat De Vreye dalam Sugiyanti (1999) sedangkan indikator yang peneliti gunakan pada penelitian ini menggunakan 5 indikator yang menggunakan pendapat dari Zeithml dalam Hardiansyah (2011).

Perbedaan dari kombinasi pemilihan variabel bebas, serta indikator untuk beberapa variabel penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Sehingga peneliti mengangkat topik penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori Utama *(Grand Theory)*

2.1.1. Teori Ilmu Administrasi Negara

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintah Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum *(legal state),* sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan *(welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian dalam Hardiyansyah 2011:10). Hal ini yang menjadikan dasar teori pada variabel terikat penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, dimana fungsi pelayanan berhubungan dengan kehidupan bermasyarakat yang dilakukan aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan umum. Sekaligus fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah juga merupakan bagian dari pelayanan umum.

2.1.2. Teori Jasa

Sebagai salah satu bentuk produk jasa atau layanan *(service)* menurut Kotler & Keller (2009:36) mengemukakan bahwa, jasa merupakan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang

pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. Meskipun demikian, semakin banyak produsen, distributor, dan pengecer yang menyediakan jasa bernilai tambah, atau layanan pelanggan yang sangat baik, untuk mendiferensiasikan diri mereka.

Sedangkan menurut Gronroos (2000) dalam Tjiptono (2016:13) mendefinisikan jasa adalah proses yang terdiri atas rangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan seringkali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan pula ada situasi dimana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa. Sebagai contoh, seorang penyewa sebuah unit apartemen menghubungi pihak agen propertinya dan meminta agar pipa ledeng yang bocor segera diperbaiki. Karena sebuah kesibukan dan tidak bisa menunggui kedatangan tukang ledeng, maka si penyewa apartemen mengizinkan pihak agen properti untuk memberikan kunci utama apartemennya kepada tukang ledeng yang dipilih. Dalam contoh tersebut tidak terjadi interksi langsung antara tukang ledeng dan penyewa apartemen, namun tetap saja esensi aktivitas yang dilakukan oleh tukang ledeng adalah jasa.

Jasa tidak berwujud tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa dibeli. Jasa tidak terpisahkan,

maksudnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dapat dikonsumsi. Hal ini yang menjadikan dasar teori pada variabel terikat kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan ini merupakan bentuk jasa yang diberikan pada masyarakat.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2011:51) bahwa "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Sinambela dkk dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan "Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan *(meeting the needs of customers)*". Zeithml and Bitner dalam Munhurrun (2010:39) menyatakan bahwa, *"Customer expectations are beliefs about a service that serve as standards against which service performance is judged"*. Hal ini menjelaskan bahwa, harapan pelanggan adalah keyakinan tentang suatu layanan yang berfungsi sebagai standar untuk menilai kinerja layanan.

Pengertian kualitas lebih luas dingkapkan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2011:35) yaitu "Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan *(whatever enhances customer satisfaction)*". Teixera dalam Halvorsrud (2016:841) menyatakan bahwa "*Modeling service delivery from the customers perspective is an important topic for service*

providers seeking to improve their service". Hal ini menjelaskan bahwa, membuat model pemberian layanan dari perspektif pelanggan adalah topik penting bagi penyedia layanan yang ingin meningkatkan layanan mereka. Simpulan Ismail Mohamad dalam Hardiansyah (2011:121), yaitu:

> "Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung ada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antaia lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible* (dapat diakses), kurang koordinasi, birokrasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*".

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai yang diharapkan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan.

2.2.2. Asas-Asas Pelayanan

Pasal 4 UU No. 25/2009 menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu:

1. Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan keajiban masing-masing pihak.

2.2.3. Standar Pelayanan Publik

Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Bahuguna (2014:209) menyatakan "*Customer service is an essential part of customer value proposition"*. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/2003 mengenai standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampialn, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa pakar dalam menentukan dimensi kualitas pelayanan sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, hal ini ditunjukkan dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu menurut Parasuraman dalam Jasfar (2005:51) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat *(accurately)* dan kemampuan untuk dipercaya *(dependably)*, terutama memberikan jasa secara tepat waktu *(on time)*, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, pengalaan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraagu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel yang maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianyan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Gespersz dalam Hardiansyah (2011:51), mengemukakan dimensi peningkatan kualitas publik sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan lain sebagainya.

2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan

Penggunaan indikator sebagai alat ukur kualitas pelayanan, seperti perbedaan yang disampaikan oleh pra ahli dengan perspektif masing-masing engenai pelayanan. Zeithml dkk dalam Hardiansyah (2011:41) yang telah mengidentifikasi 10 (sepuluh) kriteria untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yaitu :

1. *Reliability,* mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kinerja *(performance)* dan kemampuan untuk dipercaya *(dependability).* Hal ini berarti lembaga memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama *(right the first time).* Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness,* yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence,* artinya setiap orang dalam suatu lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces,* meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berati lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy,* meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan sebagainya).
6. *Communication,* artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility,* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama lembaga, reputasi lembaga, karakteristik pribadi *contact personal*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security,* yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik *(physical safety),* keamanan finansial *(financial security*), dan kerahasiaan *(confidentiality).*
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tangible*, yaitu penampilan atau bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik bangunan atau peralatan yang dipergunakan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46) menyederhanakan menjadi lima, yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Berwujud *(Tangible)*, meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Dimensi berwujud *(tangible)*, 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) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Kehandalan *(Reliability)*, merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Dimensi kehandalan *(reliability)*, terdiri atas indikator:
   1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
   3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
   4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Respon/ketanggapan *(Responsiveness)*, yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Dimensi ketanggapan *(responsiveness)*, terdiri atas indikator:
   1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan vepat
   3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
   4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
   5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
   6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Jaminan *(Assurance)*, meliputi pengetahuan, kemapuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf , bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. Dimensi jaminan *(assurance)*, terdiri atas indikator:
   1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Empati *(Empathy)*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pra pelanggan. Dimensi empati *(empathy)*, terdiri atas indikator:

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

2.3. Fasilitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Fasilitas

Moenir (1987:197) menyatakan bahwa "fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaraan pekerjaan". Menurut Moekijat dalam Erniati (2011:10), "Fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan *(input)* menuju keluaran *(output)* yang diinginkan".

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sarana pendukung atau segala sesuatu yang digunakan untuk memperlancar dan mempermudah suatu pekerjaan sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

2.3.2. Pemeliharaan Fasilitas

Pemeliharaan fasilitas yang baik menjamin bahwa fasilitas-fasilitas pelayanan akan dapat beroperasi secara efektif. Tujuan pemeliharaan itu sendiri menjaga agar sistem yang ada dapat berjalan sebagaimana mestinya dan juga untuk dapat mengendalikan biaya baik untuk pencegahan maupun perbaikan jika terjadi kerusakan. Deitiana (2011:277) "membagi pemeliharaan fasilitas menjadi dua yaitu pemeliharaan pencegahan (*Preventif Maintenance*) dan pemeliharaan pemogokkan (*Breakdown Maintenance*)".

1. Pemeliharaan Pencegahan (*Preventif Maintenance*)
   Melibatkan pelaksanaan pemeriksaan rutin dan *service* yang menjaga fasilitas dalam kondisi yang baik. Tujuan pemeliharaan pencegahan untuk membangun sistem yang mengetahui kerusakan potensial dan membuat pergantian atau perbaikan yang akan mencegah kerusakan, pemeliharaan pencegahan berarti dapat menentukan kapan suatu peralatan perlu di servis atau direparasi, mengingat kerusakan terjadi pada tingkat yang berbeda-beda selama umur produk, tingkat kerusakan yang tinggi dapat disebut kehancuran sebelum waktunya (*Infant Mortality*) terjadi pada awal mulai beroperasi pada banyak instansi. Infant mortality banyak disebabkan karena penggunaan yang tidak wajar, maka perlu membangun manajemen, membangun sistem pemeliharaan meliputi seleksi personel dan pelatihan.

2. Pemeliharaan Pemogokan (*Breakdown Maintenance*)
   Merupakan perbaikan secara remidial ketika terjadi peralatan yang rusak dan kemudian diperbaiki atas dasar prioritas atau kondisi darurat. Apabila biaya pemeliharaan lebih mahal dari pada biaya reparasi ketika proses tersebut mogok, maka barangkali maka perlu membiarkan proses itu mogok baru diperbaiki. Akan tetapi perlu dipertimbangkan akibat pemogokan secara penuh karena akan mengganggu proses secara keseluruhan. Manajer operasi perlu mempertimbangkan keseimbangan antara pemeliharaan, pencegahan, dan pemeliharaan pemogokan karena berdampak pada persediaan, uang, serta tenaga kerja.

2.3.3. Indikator Fasilitas Pelayanan

Indikator variabel fasilitas pelayanan menggunakan teori dari Moenir (1987:197) yang membagi fasilitas menjadi 3 golongan, yaitu: fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial.

1. Fasilitas alat kerja

   Seseorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja. Alat kerja ini pun terbagi atas dua jenis :

   a. Alat kerja manajemen, yaitu alat kerja manajemen menjalankan kewajibanya berupa aturan yang menetapkan kemenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi dengan alat kewenangan dan kekuasaan itu lah manajemen dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja.

b. Alat kerja operasional, yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan dalam produksi. Dengan pengertian ini termasuk didalamnya semua alat kerja dikantor seperti mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, mesin komputer.

2. Fasilitas Perlengkapan Kerja

Yang dimaksud dengan perlengkapan kerja ialah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan fungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan termasuk dalam perlengkapan kerja, ialah:

a. Gedung dengan segala sarana yang diperlukan, termasuk jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor, dan halaman parkir.
b. Ruang kerja dan ruang lain yang memadai, dengan *layout* yang efisien.
c. Penerangan yang cukup. Dewasa ini penerangan sangat tergantung pada listrik. Penggunaan lampu TL dianggap lebih baik dan hemat daripada penggunaan bola lampu pijar. 100 watt TL luas yang diterangi dan kekuatan cahayanya 3 kali lipat dari pemakaian bola lampu pijar (100 watt TL=300 watt lampu pijar). Warna lampu TL hendaknya yang netral *(day Light)* dan jangan digunakan warna lain.
d. Mebel yang meliputi meja dan kursi kerja, meja dan kursi tamu, almari, dengan segala bentuk dan keperluan, meja serbaguna dan segala macam meja kursi lemari yang diperlukan ditempat kerja.
e. Alat komunikasi berupa telepon, telex, dan kendaraan bermotor. Kegunaan kendaraan bermotor (sebagai Perlengkapan Kerja) antara lain, untuk kurir, antar jemput pegawai.
f. Alat-alat yang berfungsi untuk penyegar ruangan, seperti kipas angin, *exhaust fan, air conditioning (AC).*
g. Segala macam peralatan rumah tangga kantor (alat pemasak, alat pencuci, alat pembersih, pecah belah, dan lain lain).

3. Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial merupakan fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan asrama untuk pegawai bujangan, rumah jabatan, rumah dinas dan kadang kadang kendaraan bermotor termasuk juga sebagai fasilitas sosial (motor, kendaraan sedan) penyedia dan pengguna fasilitas sosial perlu diatur secara baik karena berapa pun fasilitas sosial ini

tidak mungkin dapat memenuhi kepuasan pegawai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pengaturan yang objektif dan dirasa adil akan sangat membantu kedua belah pihak (organisasi dan pegawai) memperlancar pekerjaan.

2.4. Kompetensi Pegawai

2.4.1. Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Scale (1975) dalam Sutrisno (2009:202) menyatakan kompetensi pegawai ialah kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuannya ditempat kerja. Wibowo (2016:271) menyatakan bahwa "Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut". Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2009:203), mengemukakan "Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu". Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Spencer and Spencer dalam Sutrisno (2009:203), menyatakan bahwa "Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan

dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya". Ashan dalam Sutrisno (2009:203) mengemukakan "Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bidang dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya". Sudarmanto (2015:58) mengartikan kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil meneyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. Kompetensi pegawai dikelompokkan dalam bidang kerja dengan masing-masing pekerjaan sesuai klasifikasi jabatan pada peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai adalah suatu hal yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki pegawai yaang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan.

2.4.2. Karakteristik Kompetensi Pegawai

Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2009:206) terdapat lima aspek, yaitu:

1. *Motives*, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan.
2. *Traits*, adalah watak orang yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
3. *Self concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalu tes kepada responden untuk mengetahui bagaimna nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu.
4. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.

5. *Skill*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

2.4.3. Kluster Kompetensi Pegawai

Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2016:277), menyusun sebagai *cluster* atau kelompok kompetensi dalam enam *cluster* sebagai berikut:

1. Kluster prestasi *(Achievement and Action Cluster)*
   a. Orientasi pencapaian prestasi
   b. Kepedulian atau perhatian akan kualitas order dan keteraturan
   c. Kualitas dan akurasi
   d. Inisiatif dan pencarian informasi
2. Kluster bantuan/pelayanan *(helping human service)*
   a. Pemahaman interpersonal
   b. Orientasi pelayanan konsumen
3. Kluster pengaruh *(impact and influence)*
   a. Dampak dan pengaruh
   b. Kesadaran atau kewaspadaan organisasional
   c. Membangun hubungan baik (jaringan kerja)
4. Kluster manajerial *(managerial)*
   a. Pengarahan
   b. Ketegasan dan penggunaan
   c. Kekuasaan berdasar posisi
   d. Kerjasama kelompok dan kerjasama *(team work)*
   e. Mengembangkan orang lain
   f. Kepemimpinan tim
5. Kluster pemikiran kognitif/pemecahan masalah *(cognitive)*
   a. Kepiawaian teknis/professional/manajerial
   b. Pencarian informasi
   c. Berpikir analitis
   d. Berpikir konseptual
6. Kluster efektifitas pribadi *(personal effectiveness)*
   a. Kendali diri, daya tahan terhadap stres
   b. Rasa percaya diri
   c. Komitmen terhadap organisasi ‘kepemimpinan bisnis’
   d. Fleksibilitas

2.4.4. Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai

Sutrisno (2009:208) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan,

rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Ruky dalam Sutrisno (2009:208) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subyektif dalam bidang SDM.
2. Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekruitmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.
3. Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi "ramping" mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga maupun untuk dimobilisasikan secara vertical maupun horisontal.
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berupah ini.
6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai dan hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.4.5. Indikator Kompetensi Pegawai

Indikator variabel kompetensi pegawai menggunakan teori dari Gordon dalam Sutrisno (2009:204) yang menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan *(knowledge),* yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
2. Pemahaman *(understanding),* yaitu aspek kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan/keterampilan *(skill),* yaitu segala sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksankan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
4. Nilai *(value),* yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
5. Sikap *(attitude),* yaitu perasaan (senang tidak senang, suka tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
6. Minat *(interest),* yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya melakukan sesuatu aktivitas tugas.

2.5. Komunikasi Interpersonal

2.5.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Sugiyo (2005:3) mengungkapkan bahwa "Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi dimana orang-orang yang terlibat dalam komunikasi menganggap orang lain sebagai pribadi dan bukan sebagai objek yang disamakan dengan benda, dan komunikasi antarpribadi merupakan suatu pertemuan *(encounter)* diantara pribadi-pribadi". De Vito dalam Sugiyo (2005:3) mengungkapkan bahwa "Komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang yang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik". Burhanudin (2015:30) menyatakan bahwa,

> "Komunikasi interpersonal atau antarpribadi *(interpersonal communication)* adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun nonbisnis, dengan menggunakan media

komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu".

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi untuk menyampaikan informasi yang dilakukan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) dengan *feedback* atau umpan balik secara langsung (*face to face)*.

2.5.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Burhanudin (2015:31) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai berbagai macam tujuan antara lain sebagai berikut :

1. Untuk Menyampaikan Informasi
   Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain.
2. Untuk Berbagi Pengalaman
   Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat berbagi pengalaman ke pada orang lain.
3. Menumbuhkan Simpati
   Simpati merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang dari dalam lubuk hatinya yang paling dalam, untuk ikut merasakan penderitaan, musibah dan kesedihan yang dirasakan oleh orang lain. Untuk menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain ini dapat dilakukan dengan komunikasi interpersonal.
4. Melakukan Kerja sama
   Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain, untuk mencapai tujuan tertentu atau melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.
5. Menceritakan Kekecewaan atau Kekesalan
   Komunikasi interpersonal dapat juga digunakan untuk menceritakan kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain.
6. Menumbuhkan Motivasi
   Motivasi adalah serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan. Melalui komunikasi interpersonal, sesorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu.

2.5.3. Prinsip-prinsip Komunikasi Interpersonal

Surya dalam Sugiyo (2005:19) menyatakan bahwa prinsip-prinsip komunikasi interpersonal sebagai berikut: 1) Kita tidak mungkin terhindar dari kehidupan tanpa komunikasi; 2) Semua komunikasi merujuk pada isi dan hubungan diantara partisipan; 3) komunikasi tergantung pada pertukaran antar partisipan atas dasar kesamaan sistem tanda dan makna; 4) setiap orang berkomunikasi menggunakan rangsangan dan respon berdasarkan sudut pandangannya sendiri; dan 5) komunikasi antarpribadi dapat merangsang timbulnya saling meniru atau saling melengkapi perilaku antar individu yang satu dengan lainnya.

Depdikbud dalam Sugiyo (2005:19) menyatakan prinsip-prinsip komunikasi sebagai berikut:

1. Arti dalam proses komunikasi memegang peranan yang penting dalam keberhasilan/tercapainya tujuan komunikasi. Tidak jarang sering terjadi kesalahan dalam proses komunikasi, karena mereka beranggapan bahwa apa yang telah disampaikan secara otomatis akan diterima oleh penerima.
2. Gangguan *(noise)* dalam komunikasi interpersonal. Gangguan ini bermakna bahwa ketidakefektifitan komunikasi disebabkan adanya segala sesuatu yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan komunikasi. Gangguan dalam komunikasi dapat berasal dari lingkungan sekitar misalnya suara gaduh/ribut, ruangan yang panas, penerangan yang tidak memadai dll, yang kesemuanya dapat mempengaruhi penerimaan pesan oleh komunikan.
3. Peranan empati dalam komunikasi sangat penting terhadap keberhasilan komunikasi. Empati adalah turut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain atau kemampuan untuk memproyeksikan diri kita sendiri ke dalam kepribadian orang lain.
4. Peranan konsep diri dalam komunikasi interpersonal dapat bersifat positif dan negatif. Orang yang mempunyai konsep diri positif segalanya akan dipersepsi secara positif.

2.5.4. Indikator Komunikasi Interpersonal

Sugiyo (2005:3) menyebutkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi dimana orang-orang yang terlibat dalam komunikasi menganggap orang lain sebagai pribadi dan bukan sebagai objek yang disamakan dengan benda, dan komunikasi antar pribadi dan bukan sebagai objek yang disamakan dengan benda, dan komunikasi antar pribadi merupakan suatu pertemuan diantara pribadi-pribadi. Sugiyo (2005:3) menyebutkan bahwa terdapat beberapa aspek yang menjadi indikator pelaksanaan komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Keterbukaan
   Kualitas pelayanan paling sedikit terdiri tiga aspek yaitu: (1) Komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Keduanya harus mempunyai kemauan saling membuka diri untuk menyampaikan informasi tentang sesuatu yang normalnya sebagai rahasia; (2) Kemauan dari komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Diam tidak mengkritik akan mengarahkan pada percakapan yang membosankan, kita menginginkan orang bereaksi secara apa adanya terhadap apa yang kita katakan. Dengan kata lain keterbukaan disini adalah merespon secara spontan dan tanpa alasan terhadap komunikasi yang sedang berlangsung; dan (3) Untuk dapat terbuka harus mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita ekspresikan adalah milik kita (berasal dari kita) dan kita bertanggungjawab atas itu.
2. Empati
   Empati maksudnya adalah merasakan seperti apa yang orang lain rasakan. Ketika kita berempatisatu sama lain,maka kita akan dapat mengalami apa yang dialami orang lain dari cara pandang seseorang tanpa menghilangkan identitas kita. Adapun cara meningkatkan kemampuan berempati dengan: (1) Menghindari untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku orang lain. Jika kita menilai perilaku orang lain sebagai baik, buruk, bnar/salah maka akan melihat perilaku orang lain dari label yaang dibuat dan itu akan menghalangi untuk bisa memahami maksud dibalik perbuatan tersebut; (2) Belajar semampu kita tentang keinginan orang lain, pengalaman, kemampuan, dan ketakutan; dan (3) Mencoba merasakan perasaan orang lain dari cara pandang orang lain tersebut.
3. Dukungan atau Dorongan
   Komunikasi yang efektif dapat memotivasi orang lain dengan menunjukkan sikap tidak mengevaluasi dan profesional. Dalam komunikasi antar pribadi agar tercipta suasana yang suportif kita perlu memperhatikan tipe-tipe sikap yang tidak mengevaluasi yaitu: (1)

Menggambarkan apa yang terjadi; (2) Menggambarkan apa yang dirasakan; (3) Melibatkan orang lain. Disamping itu sikap suportif ditunjukkan dalam sikap *provisional* berarti bersikap terbuka *(openminded)* yaitu adanya kemauan untuk mendengar pendapat orang lain yang tidak sama dengan kita.

4. Sikap Positif
   Komunikasi akan efektif jika ada penghargaan yang positif untuk orang lain. Orang yang berperilaku negatif tentang diri mereka, akan mebawa perasaan ini pada orang lain dan sebaliknya orang lain akan mengembangkan perasaan negatif yang sama. Begitu juga halnya ketika orang berpikir positif tentang diri mereka akan membawa perasaan ini padaa orang lain dan sebaliknya orang lain akan mengemalikan penghargaan yang positif. Perasaan positif untuk situasi komunikasi umum sangat penting untuk menumbuhkan interaksi efektif. Respon yang negatif terhadap situasi membuat seseorang merasa tidak nyaman dan bisa berakhir kapan saja.
5. Kesamaan
   Kesamaan yaitu penerimaan dan persetujuan atas seseorang. Agar komunikasi antarpribadi berlangsung dalam suasana kesaaan maka:
   (1) Hindari kata-kata seharusnya; (2) Hindari menginterupsi pembicaraan orang lain; (3) Pengakuan terhadap kontribusi orang lain sebelum mengekspresikan apa yang ada di dalam diri kita; dan (4) Hindari mengevaluasi pesan orang lain, misalnya: “itu tidak benar, yang benar adalah....”

2.6. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat latar belakang dan landasan teori, maka disajikan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan. Hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Arawati Agus, Sunita Barker, dan Jay Kandampully (2007)	*An Exploratory Study Of Service Quality In The Malaysian Public Service Sector* (Studi Eksplorasi Kualitas Layanan di Sektor Layanan Publik Malaysia)	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang sejauh mana kualitas layanan dapat meresap pada sektor layanan publik dengan mengambil objek	Penelitian terdahulu berfokus pada analisis pelayanan publik yang berpedoman pada teori SERVQUAL.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			pada manajemen dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang didapat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diklasifikasikan sebagai kriteria sangat baik dalam dimensi daya tanggap, akses dan kredibilitas.	Penelitian penulis terdapat 3 variabel bebas dan variabel terikat kualitas pelayanan.
2	Chynthia Webster dan D. S. Sundaram (2009)	*Effect of Service Provider's Communication Style on Customer Satisfaction in Professional Services Setting: The Moderating Role of Criticality and Service Nature* (Pengaruh Gaya Komunikasi Penyedia Layanan pada Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Profesional)	Hasil dari penelitian adalah adanya pengaruh positif dan signifikan komunikasi. terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan pada pelanggan.	Penelitian terdahulu menggunakan variabel komunikasi dan kualitas pelayanan. Penelitian penulis menggunakan variabel fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, dan kualitas pelayanan.
3	Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo (2010)	*Service Quality In The Public Service* (Kualitas Layanan dalam Layanan Publik)	Kesenjangan penelitian ditemukan negatif dan secara statistik signifikan pada 5%.	Penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan publik. Penelitian penulis menggunakan 4 variabel.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
4	Chindy Kallista Eridani (2012)	Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Kru *Ace Tours* Terhadap Kualitas Layanan Pada Customer *Ace Tours*	Adanya pengaruh sebesar 51,9% antara komunikasi antarpribadi terhadap kualitas pelayanan.	Tidak menggunakan variabel fasilitas pelayanan dan kompetensi pegawai.
5	Faiza Nurmasitha , dkk (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) dengan hasil sebesar 0,635 atau 63,5%.	Tidak menggunakan variabel fasilitas pelayanan dan komunikasi interpersonal.
6	Vickram Sahai (2014)	*Bridging the gap interpersonal communication orientation to improving customer service* (Kesenjangan Komunikasi Interpersonal Orientasi untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan)	*Design/methodology/approach: The integration of the Functional Fluency model SERVAQUAL model. In the SERVAQUAL model is about service delivery affected due to poor interpersonal communication by employees. Here the functional fluency model helps in indentifying the dominant response style.* (Desain/Metodologi /Pendekatan: Integrasi model Fungsional Kelancaran model SERVAQUAL.	Perbedaan responden, lokasi penelitian, dan variabel.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			Dalam model SERVAQUAL adalah tentang pengiriman layanan yang terpengaruh karena komunikasi interpersonal yang buruk oleh karyawan).	
7	Diana Nur Safitri (2015)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang.	Pengaruh simultan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 73,3%.	Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel komunikasi interpersonal.
8	Nartika Puspita Febriarti (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.	Pengaruh simultan sebesar 57,7%. Pengaruh secara parsial disiplin kerja sebesar 6,55%, kompetensi pegawai sebesar 34,7%, dan fasilitas kantor sebesar 5,3%.	Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel komunikasi interpersonal.
9	Yu-Chi Wu Chin-Shih Tsai Hsiao-Wen Hsiung Kuan-Ying Cheng (2015)	*Linkage Between Frontline Employee Service Competence Scale and Customer Perceptions Of Service Quality* (Keterkaitan antara Skala Kompetensi Layanan Karyawan	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kompetensi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penggunaan variabel bebas. Penelitian terdahulu menggunakan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		dan Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan)		variabel persepsi pelanggan sebagai variabel bebas.
10	Ragnhild Halvorsrud, Knut Kvale, Absjom Folstad (2016)	*Improving Service Quality Through Customer Journey Analysis* (Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Analisis Perjalanan Pelanggan)	*Four types of deviations during service are inditified :accurence of ad hoc touchpoint, irregularities in the sequence. CJA seems affective in revealing probleatic and incoherent service delivery that may result in unfavorable customer experience.* (Empat jenis penyimpangan selama layanan ditentukan: akurasi titik sentuh ad hoc, urutan dalam penyimpangan. CJA tampaknya efektif dalam pengiriman layanan yang bermasalah dan tidak jelas yang dapat mengakibatkan pelanggan yang tidak menguntungkan).	Penelitian penulis terdapat 3 variabel bebas.
11	Mochamad Andi Septiono (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas pelayanan di	Secara simultan variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor berpengaruh	Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel komunikasi

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.	signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,1%.	interpersonal.
12	Dwi Fitriyani (2017)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.	Pengaruh simultan sebesar 61,5%. Pengaruh parsial komunikasi interpersonal sebesar 4,70%, kompetensi pegawai sebesar 8,41, disiplin kerja sebesar 0,2%, dan semangat kerja sebesar 4%.	Tidak menggunakan variabel bebas fasilitas pelayanan.
13	Tri Winda Sari (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.	Besarnya pengaruh simultan antara kompetensi pegawai lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi sebesar 68,8%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar secara parsial adalah komunikasi interpersonal sebesar 22,75%. Sedangkan lingkungan kerja fisik 7,56 dan kompetensi pegawai 7,40%.	Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel fasilitas pelayanan.
14	Gemmy Rozali (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap	Ada pengaruh simultan antara disiplin kerja, fasilitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja	Tidak menggunakan variabel kompetensi pegawai.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.	fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,9%.	
15	Ristalia Anggraini (2018)	Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boja Kabupaten Kendal.	Pengaruh simultan sebesar 34,2%. Pengaruh secara parsial kedisiplinan kerja sebesar 2,22%, kompetensi pegawai sebesar 9,85%, dan tata ruang kantor sebesar 4,41%.	Tidak menggunakan variabel fasilitas pelayanan dan komunikasi interpersonal.
16	Ruffiah (2018)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Lasem kabupaten Rembang.	Secara simultan variabel komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Variabel budaya organisasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.	Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel kompetensi pegawai dan fasilitas pelayanan.

2.7. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan berkualitas apabila sudah memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat. Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan". Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:41-42) menyatakan bahwa, dimensi kualitas jasa yang dijadikan indikator dalam penelitian ini meliputi berwujud *(Tangible)*, keandalan *(Reability)*, ketanggapan *(Responsiveness)*, jaminan *(Assurance)*, empati *(Emphaty)*.

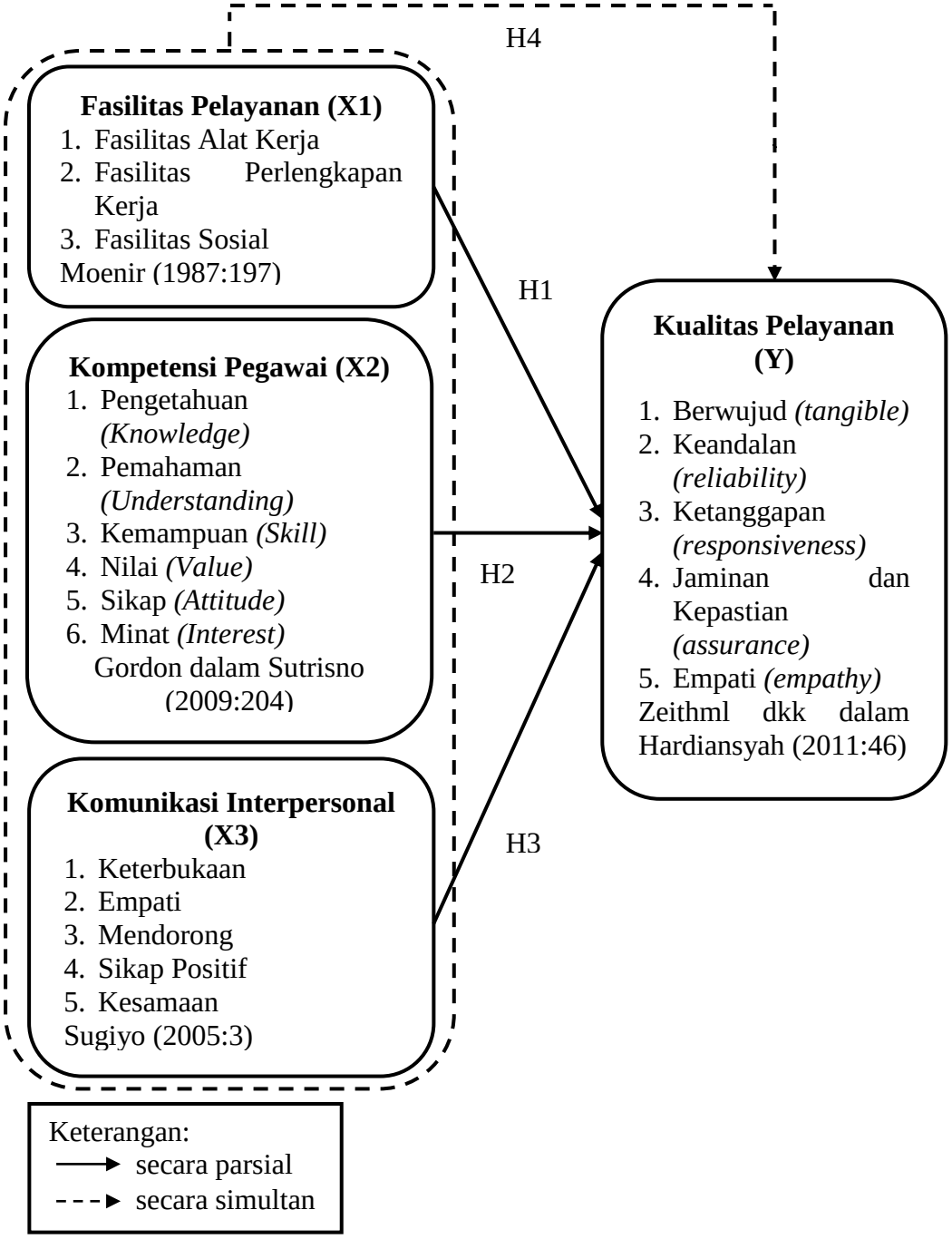
Fasilitas merupakan sarana pendukung yang sangat penting untuk menunjang pelayanan. Aktivitas dalam suatu organisasi tidak terlepas dari fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Moenir (1987:197) yang menyatakan "Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan". Indikator yang digunakan fasilitas antara lain fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan pelayanan. Keterampilan dan kemampuan pegawai sangat mempengaruhi hasil suatu pekerjaan, maka kompetensi pegawai juga memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Spencer and spencer dalam Sutrisno

(2009:203), menyatakan bahwa “Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya”. Lyle Spencer dan Signe dalam Sudarmanto (2015:46), menyatakan bahwa “ Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan atau situasi”. Indikator yang digunakan dalam kompetensi pegawai adalah pengetahuan *(knowlegde),* pemahaman *(understanding),* kemampuan *(skill),* nilai *(value),* sikap *(attitude),* dan minat *(interest).*

Komunikasi merupakan faktor yang esensial dalam kontak dengan pelanggan. Sebuah pelayanan berhubungan erat dengan komunikasi interpersonal. Burhanudin (2015:30), “Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun nonbisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu”. Indikator yang digunakan komunikasi interpersonal antara lain keterbukaan, empati, mendorong, sikap positif, dan kesamaan.

Berdasarkan uraian diatas kerangka berpikir dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1 yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru

didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono. 2018:63). Hipotesis dari permasalahan ini adalah sebagai berikut:

H1 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

H2 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

H3 : Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayann di Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

H4 : Ada pengaruh yang positif dan siginifikan antara fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kaantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.
4. Ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya fasilitas seperti AC, mesin antrian dan kursi tunggu yang rusak dan kondisi yang kurang baik supaya diperbaiki agar pengunjung merasa nyaman dan dapat menunjang kinerja bagi pegawai dalam bekerja.

2. Kompetensi pegawai seperti pengetahuan dan keterampilan perlu diperhatikan lagi. Pegawai kecamatan perlu adanya pelatihan mengenai keterampilan komputer dan tanggungjawab dalam mengerjakan tugas baik pelatihan yang diadakan didalam atau diluar kantor, sehingga menambah pengetahuan dan meningkatkan keterampilan pegawai agar dalam melaksanakan pekerjaannya dapat terselesaikan dengan lebih baik sesuai yang diharapkan pengunjung.
3. Berdasarkan penelitian pada variabel komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa pegawai bagian pelayanan kurang ramah kepada pengunjung. Dengan demikian sebaiknya pegawai dalam melayani pengunjung menerapkan dengan A3 *(Attitude, Action, Attention).*
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah variabel penelitian diluar variabel bebas yang terdapat dalam penelitian ini, sehingga dapat ditemukan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Muhammad. (2013). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.

Anggraini, Ristalia. (2018). Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Arawati, Agus., Barker, Sunita., and Kadampully, Jay. (2007). "An Exploratory Study Of Service Quality In The Malaysian Public Service Sector". *International Journal of Quality and Reliability Management*. Volume 24 Number 2. Malaysia: National University of Malaysia.

Ardana, Ahmad Ghesnu., dan Nanik. (2017). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi dan Empati Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ).* Vol. 6, 83–95. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Auliyah, Ila Fadilah. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Burhanudin. (2015). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cut Emiarti. (2011). Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumberr Daya Manusia terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PTPN II Kebun Sampali Medan. Dalam J-DA 8-20. Medan. Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Asdi Mahasatya.

Cynthia Webster D. S. Sundaram. (2009). "Effect of Service Provider's Communication Style on Customer Satisfaction in Professional Services Setting: The Moderating Role of Criticality and Service Nature". *Journal of services Marketing*. Vol. 23 Iss 2 pp. 103-113. Hongkong: The University of Hongkonng.

Dessler, Gary. (2010) . *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta Barat: PT Indeks.

Eridani, Chindy Kalista. (2012). *Pengaruh Komunikasi AntarPribadi KRU ACE TOURS terhadap Kualitas Pelayanan Customer ACE TOURS*. *Jurnal*. Sekolah Komunikasi Multimedia Institut Manajemen Telkom.

Febriarti, Nartika Puspita. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Vol.4. No.1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Fitriyani, Dwi. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Ghazali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. *Semarang*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. (2003). Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara.

Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Prabha Ramseook-Munhurrun, dkk. (2010). "Service Quality In The Public Service". International Journal Of Management and Marketing Research. Vol. 3, No. 1.

Priyatno, Duwi. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.

Ragnhild Halvorsrud, dkk. (2016). "Improving Service Quality Through Customer Journey Analysis", Journal of Service Theory and Practice, Vol. 26 Issue: 6, pp. 840-867.

Ratnasari, Mirza. Fransisca Yaningwati, Maria Goretti Wi Endang N.P. Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Internal terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada karyawan Eco Green Park, Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 31. No.1.

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. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Vol.3. No.1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Ruffiah. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Vol.3. No.1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Safitri, Diana Nur. (2015). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Vol. 6. No.1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sari, Tri Winda. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Septiono, Mochamad Andi. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor di Kelurahan Se- Kecamatan Gunungpati. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Sinaga dan Kusumantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan. Kemapuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1-15.

Somantri, Ating, Sambas Ali, Muhidin. (2001). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyo. (2005). *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Pers.

Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy. (2016). Service , Quality & Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

Vickram Sahai, Arvid Kumar Jain, P. C. Bahuguna. (2014). “Bridging The Gap-Interpersonal Communication Orientation To Improving Customer Service”, Industrial and Comerical Training, Vol. 46 issue: 4, pp. 209-2019.

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

Yu-Chi Wu Chin-Shih Tsai Hsiao-Wen Hsiung Kuan-Ying Cheng. (2015). “Linkage Between Frontline Employee Service Competence Scale and Customer Perceptions Of Service Quality”. *Journal of service Marketing*. Vol 29 Iss 3 pp. Hal 224-234. Japan: Emerald Insight.