



**“PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
KANTOR KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG”**

SKRIPSI

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

Oleh:

Senja Ismi Fiyara

NIM 7101414260

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

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Januari 2020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.
NIP 19820130 200912 1 005

Pembimbing

Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.
NIP 19781007 200312 2 002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan panitian sidang ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Januari 2020

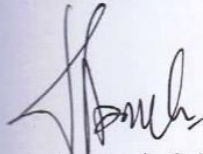
Penguji I



Dra. Nanik Suryani, M. Pd.

NIP 195604211985032001

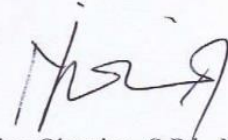
Penguji II



Tussyanah, S. Pd., M. Pd.

NIP 198308012015042003

Penguji III



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

NIP 19781007 200312 2 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Hori Yanto, M.B.A., Ph.D.

NIP 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Senja Ismi Fiyara

NIM : 7101414260

Tempat Tanggal Lahir : Jombang, 21 Februari 1996

Alamat : Jalan Krakatau RT 04/ RW 06 No. 5 Tunggorono

Kecamatan Jombang, Jombang Jawa Timur

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

Semarang, 08 Januari 2020



Senja Ismi Fiyara

7101414260

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Apabila berbuat baik kepada orang lain,
maka kita telah berbuat baik untuk diri
kita sendiri

(Ali Bin Abi Thalib)

Persembahan

1. Kedua Oranguaku Tercinta, Bapak
Siramun dan Ibu Siti Shofiyah.
2. Almamaterku Universitas Negeri
Semarang

PRAKATA

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah serta inayahnya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun banyak mendapat dukungan, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan pada penyusun untuk menyelesaikan studi di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran,
2. Drs. Heri Yanto MBA, PhD., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi perijinan selama melakukan penelitian.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan bantuan dalam proses ijin penelitian,
4. Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Ronny T. Nugroho, S.Sos, MM., Kepala Kecamatan Gunungpati Kota Semarang yang telah memberi izin dalam melakukan penelitian,

6. Kedua orangtua, Siramun dan Siti Shofiyah yang selalu memberi doa, dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini,
7. Anakku, Alifia Sasmi Azzahra yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini,
8. Adikku tercinta, Navis Salma Fiyara, dan Ragil Anugrah Rafinanda yang telah memberi doa dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini,
9. Sahabatku, yaitu Indah, Sukma, Dhani, Dian, Ririn, Miqdad, Ika, Fika, Vina, Diana, Dina, Intan, Rois dan Anis yang telah banyak memberi dukungan, motivasi dan kebersamaan dalam perkuliahan,
10. Semua pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan, dukungan, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu.

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, 08 Januari 2020

Penyusun

SARI

Senja Ismi Fiyara, 2020. “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

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

Kualitas pelayanan adalah suatu hasil yang dicapai pegawai dari upaya pegawai dalam bekerja secara profesional guna mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil observasi awal, ada indikator bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati memiliki faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi. Tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui adakah pengaruh antara disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati. 2) Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati. 3) Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati. 4) Untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Gunungpati. Sampel ditetapkan sebanyak 116 responden dengan menggunakan sampel insidental. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan deskriptif presentase, asumsi klasik, dan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil analisis regresi yang telah dihitung diperoleh persamaan: $Y = 4.307 + 0.396X_1 + 0.317X_2 + 0.300X_3 + e$ menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang baik secara simultan maupun parsial. Adapun secara simultan dibuktikan dengan uji F dan diperoleh hasil 53.024 dan secara parsial dibuktikan dengan hasil uji t sebesar 2.710 untuk variabel disiplin kerja (X_1), 3.290 untuk variabel lingkungan kerja fisik (X_2), 3.770 untuk variabel kompetensi pegawai (X_3).

Simpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh 1) Disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, 2) Lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan, 3) Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Saran dalam penelitian ini: 1) Hendak lebih mempercepat pelayanan agar pengunjung tetap mempercayakan kemampuan pelayanan para pegawai secara keseluruhan sehingga tercipta citra serta kualitas pelayanan daerah tersebut, 2) sebaiknya interior ditata ulang agar terlihat tidak terlalu ramai oleh interior yang ada, juga perlu dilakukan pengecatan ulang dengan warna yang lebih cocok dengan tidak memberikan dampak jenuh maupun terlalu kontras dengan mata agar tidak kehilangan fokus dalam bekerja, 3) Pegawai kecamatan perlu adanya suatu pelatihan keterampilan untuk lebih lancar, cepat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan.

ABSTRACT

Senja Ismi Fiyara, 2020. "The Effect of Work Discipline, Physical Work Environment and Employee Competence on Service Quality in the Gunungpati District Office in Semarang City". Thesis. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor: Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

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

Quality of service is an outcome achieved by employees from the efforts of employees in working professionally to achieve organizational goals. Based on the results of preliminary observations, there are indicators that the quality of service in the Gunungpati District Office has factors that affect the quality of service must be improved again. The purpose of this research are: 1) To find out whether there is an influence between work discipline, physical work environment, and employee competence on the quality of service in the Gunungpati District Office. 2) To find out whether work discipline affects the quality of service in the Gunungpati District Office. 3) To find out whether the physical work environment influences the quality of service in the Gunungpati District Office. 4) To find out whether employee competencies affect the quality of service in the Gunungpati District Office.

The population of this research were community in the Gunungpati Subdistrict. The sample was determined as many as 116 respondents using incidental samples. Data were collected by observation, interviews and questionnaires. Data were analyzed by using descriptive percentages, classic assumptions, and multiple linear regression using SPSS release for windows 25.

The calculated regression analysis results obtained equation: $Y = 4.307 + 0.396X_1 + 0.317X_2 + 0.300X_3 + e$ showed a significant influence between work discipline, physical work environment, and employee competence on the quality of service in the Gunungpati District Office in Semarang City both simultaneous or partial. As for the simultaneous proven by the F test and the results obtained 53.024 and partially evidenced by the results of the t test of 2.710 for the variable work discipline (X_1), 3.290 for the variable physical work environment (X_2), 3.770 for the variable employee competence (X_3).

Based on the results above, it can be concluded 1) Discipline of work on service quality, 2) Physical work environment on service quality, 3) Employee competence on service quality in Gunungpati Sub-district Office, Semarang City. Suggestions in this study: 1) It should be more speeding up service so that visitors continue to entrust the overall service capabilities of employees so as to create the image and quality of service areas, 2) the interior should be reorganized so that it does not look too crowded by the existing interior, also need to be painted repeated with a color that is more suitable by not having a saturated effect or too contrasting with the eye so as not to lose focus in work, 3) Sub-district employees need a skills training to be more smooth, fast and precise in carrying out services.

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.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Cakupan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Orisinalitas Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>)	13
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Kompetensi Pelayanan Prima.....	18
2.2.2 Standar Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Karakteristik Pelayanan Jasa	19
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Disiplin Kerja	21
2.3.1 Pengertian Disiplin	21

2.3.2 Jenis Disiplin Kerja	22
2.3.3 Pendekatan Disiplin Kerja.....	22
2.3.4 Indikator Disiplin Kerja.....	24
2.4 Lingkungan Kerja Fisik	25
2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik.....	25
2.4.2 Persyaratan Lingkungan Kerja Fisik	25
2.4.3 Indikator Lingkungan Kerja Fisik	26
2.5 Kompetensi Pegawai	30
2.5.1 Pengertian Kompetensi Pegawai	30
2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi	30
2.5.3 Kategori Kompetensi.....	32
2.5.4 Indikator Kompetensi Pegawai	33
2.6 Penelitian Terdahulu	34
2.7 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian	40
3.2 Populasi Dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	41
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.3 Variabel Penelitian	43
3.3.1 Variabel Independen.....	44
3.3.2 Variabel Dependen	44
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.4.1 Metode Observasi.....	45
3.4.2 Metode Wawancara	45
3.4.3 Kuesioner (Angket)	46
3.5 Uji Instrumen Penelitian	47
3.5.1 Uji Validitas	47
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.6 Metode Analisis Data.....	53

3.6.1 Analisis Regresi Berganda	54
3.6.2 Uji Hipotesis.....	54
3.6.3 Uji F (Uji Simultan)	54
3.6.4 Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	56
3.6.5 Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	56
3.6.6 Uji t (Uji Parsial)	56
3.6.7 Uji Asumsi Klasik	57
3.6.8 Analisis Deskriptif Presentase.....	60
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Analisis Regresi Berganda	63
4.1.2 Uji Hipotesis	65
4.1.3 Uji F (Uji Simultan)	65
4.1.4 Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	66
4.1.5 Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	66
4.1.6 Uji t (Uji Parsial)	68
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	69
4.1.8 Analisis Deskriptif Presentase.....	76
4.2 Pembahasan.....	94
4.2.1 Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	94
4.2.2 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	95
4.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan	98
4.2.4 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	100
BAB V PENUTUP.....	105
5.1 Simpulan	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Output Uji Validitas Disiplin Kerja	48
Tabel 3.2 Output Uji Validitas Lingkungan Kerja Fisik.....	49
Tabel 3.3 Output Uji Validitas Kompetensi Pegawai	50
Tabel 3.4 Output Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 3.5.2 Output Uji Reliabilitas	52
Tabel 3.6.8 Kriteria Variabel	62
Tabel 4.1.1 Analisis Regresi Liner Berganda	63
Tabel 4.1.3 Output Uji F (Simultan)	65
Tabel 4.1.4 Output Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	66
Tabel 4.1.5 Output Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	67
Tabel 4.1.6 Output Uji t (Parsial).....	68
Tabel 4.1.7.1 Output Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.1.7.2 Output Uji Linieritas	71
Tabel 4.1.7.3 Output Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.1.7.4 Output Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4.1.8.1 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Disiplin Kerja	76
Tabel 4.1.8.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Ketaatan Terhadap Peraturan	77
Tabel 4.1.8.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Tanggung Jawab	78
Tabel 4.1.8.1.3 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Ketepatan Waktu	79
Tabel 4.1.8.2 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Lingkungan Kerja Fisik.....	80
Tabel 4.1.8.2.1 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Cahaya.....	81
Tabel 4.1.8.2.2 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Warna	81
Tabel 4.1.8.2.3 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Udara	82
Tabel 4.1.8.2.4 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Suara.....	83
Tabel 4.1.8.3 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Kompetensi Pegawai	84
Tabel 4.1.8.3.1 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Pengetahuan	85
Tabel 4.1.8.3.2 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Pemahaman	85

Tabel 4.1.8.3.3 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Kemampuan/ Keterampilan	86
Tabel 4.1.8.3.4 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Nilai	87
Tabel 4.1.8.3.5 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Sikap	88
Tabel 4.1.8.3.6 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Minat	89
Tabel 4.1.8.4 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4.1.8.4.1 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Berwujud	91
Tabel 4.1.8.4.2 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Keandalan.....	91
Tabel 4.1.8.4.3 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Respon/Tanggapan	92
Tabel 4.1.8.4.4 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Jaminan	93
Tabel 4.1.8.4.5 Hasil Analisis Deskripsi Persentase Empati	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Bagan Pelayanan Prima.....	17
Gambar 2.7 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4.1.7.3 <i>P-Plot</i> Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.1.7.4 <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Observasi.....	110
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	111
Lampiran 3 Daftar Golongan PNS Kantor Kecamatan Gunungpati	112
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Temuan Lapangan.....	113
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Temuan Lapangan	114
Lampiran 6 Hasil Persentase Angket Pra-penelitian.....	116
Lampiran 7 Pedoman Wawancara	117
Lampiran 8 Transkrip Wawancara	118
Lampiran 9 Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen.....	127
Lampiran 10 Angket Uji Coba Instrumen.....	133
Lampiran 11 Data Responden Uji Coba Instrumen	139
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Uji Coba Instrumen	140
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Instrumen.....	156
Lampiran 14 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	160
Lampiran 15 Angket Penelitian	165
Lampiran 16 Data Responden.....	173
Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian	177
Lampiran 18 Output Uji Validitas	195
Lampiran 19 Output Uji Reliabilitas.....	208
Lampiran 20 Tabel Persiapan Analisis	209
Lampiran 21 Output Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	213
Lampiran 22 Output Uji Hipotesis	213
Lampiran 23 Output Uji Asumsi Klasik	214
Lampiran 24 Hasil Analisis Deskriptif	218
Lampiran 25 Dokumentasi.....	262
Lampiran 26 Surat Keterangan Penelitian	265

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam berbagai kegiatan dalam kehidupan dimanapun tempatnya. Terlebih lagi di dalam organisasi yang berkontribusi secara langsung dengan masyarakat dari berbagai kalangan hal itu menjadi tuntutan untuk mendukung dipercayanya organisasi tersebut dikalangan masyarakat. Demi menjaga citra serta meningkatnya kepercayaan masyarakat perbaikan mutu dan kualitas pelayanan sangatlah dibutuhkan. Dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa lepas dengan kehidupan manusia, setiap saat dibutuhkan oleh semua orang.

Pelayanan salah satu hal yang menjadi acuan dalam hal keberhasilan suatu pekerjaan dalam perkantoran. Terlebih lagi dalam situasi kantor yang berkontribusi secara langsung dengan masyarakat dari berbagai kalangan. Pelayanan sangat berkaitan dengan publik atau masyarakat karena setiap waktu akan menuntut pelayanan yang bermutu dari pihak instansi meskipun sering terjadi kendala yang membuat tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha.

Gunungpati merupakan salah satu kecamatan yang berada di kota Semarang Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Bertempat di Jalan MR Wuyanto No. 33 Gunungpati, Sumurrejo (Jalan Raya Gunungpati). Kantor kecamatan Gunungpati

merupakan dinas pelayanan masyarakat yang melayani berbagai bentuk perijinan, dan berbagai pelayanan dalam pengurusan surat-surat perijinan yang dilakukan oleh seluruh masyarakat di Kecamatan Gunungpati.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hardiyansyah, 2011:36) . Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat (Septiono, 2017:1). Perhatian terhadap kepentingan masyarakat dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan usaha terlebih lagi jika pegawai atau perangkat yang melayani dapat disiplin, lingkungan kerja dapat memenuhi standar dan semua pegawai memiliki kompetensi yang baik.

Sutrisno (2009:86) mengatakan bahwa, “Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan”. Orang yang disiplin dalam melakukan pekerjaannya tentu orang yang punya rasa hormat terhadap peraturan secara sukarela agar berjalannya prosedur kerja yang efektif dan efisien. Sedangkan menurut Hasibuan dalam Itang (2015) mengatakan bahwa, “*good discipline reflects a person's responsibility for the tasks assigned to him. This will encourage passion or morale and promote the organization's goals*”. Penjelasan di atas mempunyai arti bahwa disiplin yang baik mencerminkan tanggung jawab seseorang untuk tugas yang diberikan kepadanya. Ini akan mendorong gairah atau semangat dan mempromosikan tujuan organisasi.

Kedisiplinan pegawai harus diperhatikan untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik pula. Untuk upaya dalam sebuah peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan kedisiplinan pegawai pada setiap aktivitas kerjanya. Dessler (2007:194) mengemukakan tujuan disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku hati-hati dalam pekerjaan.

Hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 23 Mei 2019 pukul 07.40-selesai menunjukkan bahwa dengan melihat langsung di kantor kecamatan Gunungpati, diketahui masih ada pegawai yang dalam jam kerja pergi untuk urusan diluar jam kerja. Jumlah pegawai pada kantor kecamatan Gunungpati terdapat 17 Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara), dan terdapat 15 tenaga kontrak atau biasa disebut pegawai non ASN (Aparatur Sipil Negara) yang masa memperbarui kontraknya setiap satu tahun sekali dibidang keamanan 4 orang, kebersihan 4 orang, pelayanan 1 orang, sekretariat 3 orang, dan kasi 3 orang.

Sutrisno (2009:87) mengemukakan tujuan disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu. Disiplin kerja menumbuhkan kesadaran bagi para pegawai/ karyawan untuk melakukan tugas yang telah diberikan. Semakin tingginya disiplin kerja setiap karyawan yang didukung oleh keahlian, upah atau gaji yang layak maka akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas dari instansi itu sendiri. Dari hasil pengamatan peneliti, terdapat ketaatan dalam melaksanakan aturan-aturan yang telah ditentukan oleh instansi, dengan maksud agar pegawai melaksanakan tugasnya dengan tertib dan lancar. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan

menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal (Sutrisno, 2009: 88). Disiplin kerja pegawai tidak hanya dilihat dari absensi, tetapi juga bisa dilihat dari sikap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kantor.

Setiap kantor memiliki persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran yang modern (Gie, 2012:210). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah (Sofyan, 2013:3). Jadi pegawai merasa lebih aman, nyaman, serta semangat dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, sehingga masyarakat pun dapat memperoleh apa yang dia inginkan. Lingkungan kerja merupakan suatu keadaan dimana para pegawai tersebut bekerja. Faktor-faktor lingkungan kerja fisik yaitu, pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan dan kebersihan. Cahaya penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja lebih cepat, dan lebih sedikit membuat kesalahan (Gie, 2012:212). Dengan demikian baik pengunjung dan pegawai akan merasa nyaman dan sejahtera ketika berada di sebuah lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara observasi dengan salah satu pegawai berinisial M pada tanggal 23 Mei 2019 pukul 07.40-selesai di ruang tamu kantor Kecamatan Gunungpati diketahui bahwa suhu ruangan dikantor Pelayanan Kecamatan masih belum cukup baik dikarenakan terdapat 1 *Air Conditioner* (AC)

yang rusak. Ada pula kursi petugas yang belum diperbarui karena sudah lama sehingga tuas peninggi kursi tidak dapat dikendalikan sehingga terkadang masyarakat yang datang tidak mengetahui petugas berada ditempat atau tidak. Untuk kursi tunggu hanya terdapat 18 kursi, jumlah tersebut masih kurang ketika kantor pelayanan sedang ramai pada tanggal tanggal tertentu. Hal ini menjadi sebuah permasalahan pada lingkungan kerja fisik di Kantor Pelayanan Kecamatan Gunungpati.

Pergeseran informasi ekonomi memerlukan *knowledge worker*, tingkat sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan semakin tinggi (Wibowo, 2016:280). Kompetensi yang menyangkut kewenangan pegawai untuk melakukan tugas sesuai perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisiensi. Kompetensi pegawai diartikan prosedur yang benar oleh para pegawai, maka setiap pegawai diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan sesuai bidangnya.

Di Kantor Kecamatan Gunungpati terdapat 17 Pegawai Negeri Sipil dan 2 Tenaga kontrak. Peneliti telah melakukan wawancara kepada Ibu Mutmainah sebagai Petugas pelayanan publik Kecamatan Gunungpati pada tanggal 23 Juli 2019 pukul 09.15 WIB di ruang tamu Kecamatan Gunungpati, menjelaskan bahwa:

“Pada Kantor Pelayanan Kecamatan gunungpati ini terdapat 17 Pegawai Negeri Sipil atau ASN (Aparatur Sipil Negara), terdapat juga pegawai non ASN sebanyak 15 orang yang merupakan pegawai kontrak setiap setahun sekali, jadi apabila kemampuannya dan kepribadiannya baik maka akan tetap diperkerjakan dan memperbarui kontrak. Bagiannya ada yang kebersihan, keamanan, pelayanan, secretariat, dan di kasi”

Kompetensi dapat dilihat dari pendidikan seseorang atau dari pengalamannya, kompetensi merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi untuk dapat melaksanakan pekerjaan secara tepat supaya tujuan organisasi dapat di raih dan dipertahankan. Organisasi yang pegawainya memiliki kompetensi yang mumpuni akan dapat mengembangkan citra organisasi. Kantor kecamatan Gunungpati memiliki beberapa pegawai yang pendidikan terakhirnya ada yang menempuh pendidikan tinggi dan ada yang tidak, dapat dilihat dari daftar golongan PNS Kantor Kecamatan Gunungpati terdapat pegawai yang memiliki pendidikan tinggi dan ada pula yang menempuh sekolah saja. (Lampiran 3 halaman 113)

Kompetensi kerja memuat beberapa indikator yaitu, pengetahuan, pemahaman, kemampuan/keterampilan, nilai, sikap, dan minat (Gordon dalam Sutrisno, 2009:204). Kompetensi bersifat penting dalam sebuah lingkup organisasi, karena pelayanan pasti menjadi bagian dalam aktivitas suatu organisasi, kompetensi mempengaruhi pelayanan sehingga jika kompetensi yang dimiliki baik maka meningkatkan mutu suatu organisasi. Kompetensi orientasi pelayanan kepada pelanggan mencakup kemampuan individu untuk membantu dan melayani kebutuhan pelanggan, kemampuan mencari informasi secara proaktif untuk membangun kepuasan pelanggan (Sudarmanto, 2015:120).

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai. Dasar dalam menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda (Hardiyansyah, 2011:42). Berdasarkan hasil observasi pra-penelitian menggunakan wawancara dan menggunakan angket yang terdiri dari 18 pernyataan dengan 4 jawaban yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju). Angket pra penelitian ini diberikan kepada pengunjung sejumlah 30 orang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal sesuai dengan yang diharapkan pengunjung. Dari segi pengamatan terlihat ruang kantor pelayanan kurang memuaskan pengunjung diperoleh dari angket pra penelitian untuk item pernyataan “Ruang tunggu di kecamatan luas dan nyaman” memiliki persentase sebesar 36% dari pengunjung memilih jawaban STS (Tidak Setuju) yang menunjukkan kurangnya penyediaan kursi dalam ruang pelayanan. Pada pernyataan “Petugas pelayanan bertindak cepat dan tepat” memiliki persentase sebesar 40% pengunjung memilih jawaban STS (Tidak Setuju) yang berarti pegawai belum maksimal dalam melakukan pelayanan sesuai skill dan keterampilan yang mengharuskan pegawai dapat bekerja secara efisien dan tepat. Pada pernyataan “Petugas memenuhi layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan” memiliki persentase sebesar 42% dari pengunjung memilih jawaban TS (Tidak Setuju), yang berarti masih terdapat pelayanan yang belum terpenuhi sesuai waktu yang dijanjikan pegawai. Terdapat item pernyataan yang menunjukkan kurang puasnya pengunjung terhadap sikap petugas yang berbunyi “pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sehingga

menimbulkan kenyamanan dan kepercayaan terhadap pengunjung” sebesar 30% pengunjung memilih kurang setuju, ini menunjukkan pegawai yang melakukan pelayanan kurang ramah dalam melayani pengunjung, bahkan ketika peneliti secara langsung meminta izin untuk observasi, sikap salah satu pegawai yang bersangkutan terlihat tidak ramah. Adanya indikasi kurangnya kualitas pelayanan didukung oleh wawancara terhadap narasumber kode informan M selaku pegawai pada tanggal 29 Mei 2019 di ruang tamu kantor kecamatan Gunungpati yang mengatakan bahwa pengunjung terkadang mengeluhkan ketepatan waktu yang dijanjikan dalam pelayanan, juga mengeluh ketika ramai tidak dapat kursi sehingga banyak yang menunggu diluar. Dari angket pra penelitian yang memiliki jawaban variasi yaitu ada yang menganggap bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Kecamatan Gunungpati sudah baik dan kurang baik, begitupula dengan berdasar pada wawancara yang dilakukan, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Kecamatan Gunungpati.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh antara Disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang berada di Kantor Kecamatan Gunungpati, untuk itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gunungpati”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang di indentifikasikan yaitu:

1. Pelayanan yang belum optimal, terlihat dari keluhan pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan, Kurangnya kedisiplinan kerja dalam pelayanan yaitu kurang tertibnya pegawai berakibat pada kurang tepat waktu pelayanannya, kurang menguasai penggunaan sarana pelayanan.
2. Kurang teraturnya dalam pengelolaan lingkungan kerja fisik sehingga dapat mengganggu kinerja pegawai karena merasa kurang nyaman.
3. Masih kurangnya kemampuan pegawai. Ada beberapa pegawai yang kurang mampu mengerjakan tugasnya sendiri

1.3 Cakupan Masalah

Cakupan masalah dari penelitian ini dilandasi latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti jelaskan, dimaksudkan agar penelitian ini lebih fokus dalam meneliti berbagai hal yang menjadi permasalahan dalam objek penelitian.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai. Selain itu, penelitian ini juga dibatasi oleh populasi dan sampel penelitian dimana populasi dan sampel penelitian ini adalah seluruh pengunjung kantor kecamatan Gunungpati yang berasal dari kecamatan Gunungpati.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati?
4. Apakah terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
 - a. Menambah wawasan bagi peneliti mengenai disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, kompetensi pegawai, dan kualitas pelayanan.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain untuk membahas lebih lanjut tentang disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, kompetensi pegawai, dan kualitas pelayanan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Manfaat Bagi Penulis

Menambah dan memperluas wawasan penulis mengenai Disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, kompetensi pegawai, dan kualitas pelayanan.
 - b. Manfaat Bagi Instansi

Sebagai bahan refleksi bagi instansi akan pentingnya disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian terhadap pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati dengan fokus mencari tahu kualitas pelayanan di Kecamatan Gunungpati. Penelitian ini mengungkapkan tentang pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada judul penelitian, objek penelitian, waktu penelitian, dan tempat penelitian. Pada tahun 2016 telah dilakukan penelitian oleh Rifaul Jannah mengenai kinerja pegawai di Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja dan Disiplin Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Pemerintahan Desa Se-Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung melalui Kinerja Pegawai Kecamatan Parakan” perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada objek penelitian, waktu penelitian, variabel, teknik pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

Tjiptono dan Chandra (2005:110) menyatakan bahwa Goetsch & Davis (1994) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:121), kualitas pelayanan atau kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Simamora (2003:180) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Pertama, *expected service* adalah apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan memuaskan. Kedua, *perceived service* adalah layanan yang diterima melampaui pelanggan maka bisa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, begitupun sebaliknya.

Pasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu (1) Bukti fisik/ berwujud (*tangibles*) Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. (2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan

penyampaian informasi yang jelas. (5) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. (6) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan pada teori diatas terdapat kesamaan teori yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Sehingga peneliti menggunakan teori tersebut sebagai *grand theory* penelitian. Penelitian ini menggunakan variabel disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai yang termasuk dalam faktor penunjang kualitas pelayanan dalam perusahaan

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Hardiyansyah (2011:42) menyatakan, kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb).

Priansa (2014:132) mengemukakan, kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang prima. Hakekat pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik sesuai dengan standar yang ditentukan atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan. Standar menyangkut kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, maka manajemen pelayanan prima berkaitan dengan upaya untuk

mengelola sistem pelayanan sehingga pelayanan itu disampaikan sesuai atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan, yang ditujukan bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dengan matang. Tjiptono dalam Priansa (2014:129) menyatakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam membangun pelayanan prima yaitu:

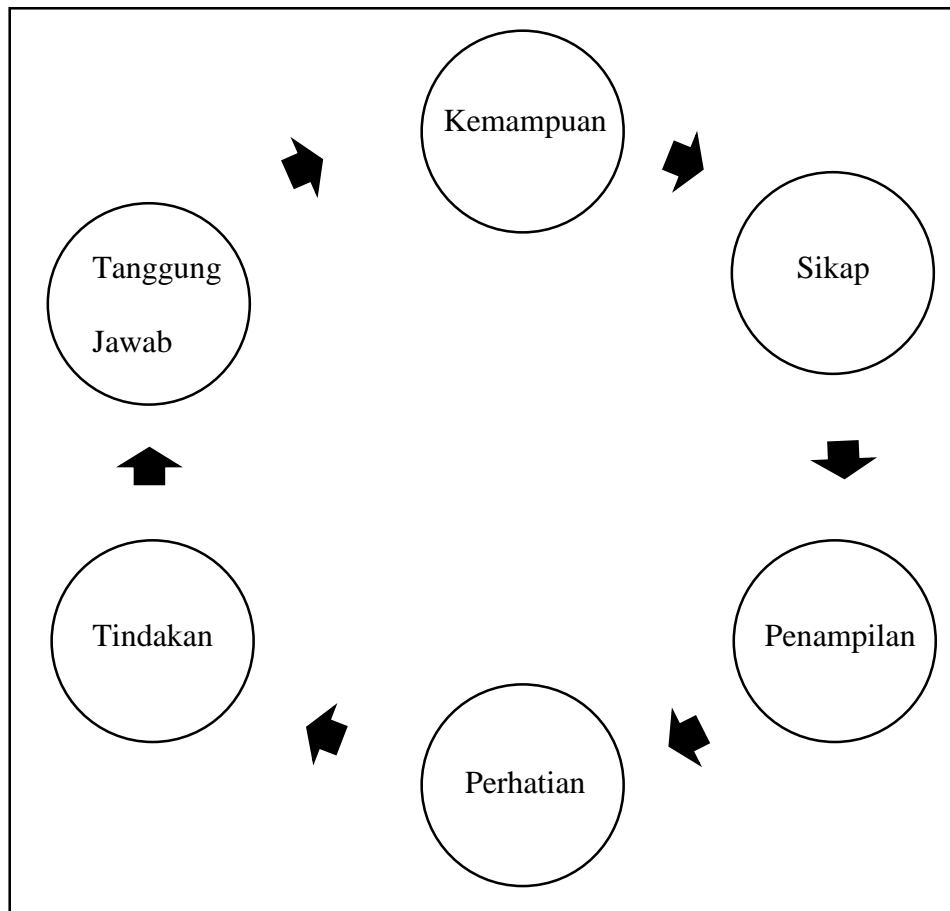
- 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan,
- 2) Mengelola ekspektasi pelanggan,
- 3) Mengelola bukti kualitas pelayanan,
- 4) Mendidik konsumen dengan pelayanan,
- 5) Menumbuhkembangkan budaya kualitas,
- 6) Menciptakan *Automating quality*,
- 7) Menindaklanjuti pelayanan,
- 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.

Sekarang ini pelanggan lebih menyukai sesuatu yang berkualitas. Produk atau jasa yang memiliki kualitas tinggi akan mendapat kesempatan pasar lebih bagus dibandingkan dengan produk atau jasa yang memiliki kualitas rendah. Produk dan jasa yang berkualitas tinggi lebih dihargai daripada produk atau jasa sejenis yang berkualitas lebih rendah dan menghasilkan keuntungan lebih besar (Wibowo, 2016: 117). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan

sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Moenir (2001:26), terdapat berbagai konsep mengenai pelayanan yaitu:

“Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Priansa (2014:127-128), menyatakan bahwa pelayanan prima bagi sekretaris perlu diimplementasikan dengan baik, sehingga akan menunjang pekerjaan dan membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* (rekan kerja, pimpinan, pelanggan organisasi, dsb). Pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan dan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Untuk mengetahui hubungan kompetensi pelayanan prima dapat dilihat pada bagan yang dikemukakan oleh Priansa (2014:128) sebagai berikut:



Gambar 2.2. Bagan Pelayanan Prima

Pelayanan prima yang perlu diperhatikan oleh sekretaris: 1) Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh sekretaris untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi. 2) Sikap terkait dengan perilaku atau peringai yang ditampilkan oleh sekretaris ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi. 3) Penampilan terkait dengan tampilan fisik maupun nonfisik dari sekretaris. 4) Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholders* organisasi, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan *stakeholders* maupun pemahaman atas saran dan kritikan yang disampaikan. 5) Tindakan adalah

berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh sekretaris sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. 6) Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada stakeholders organisasi sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi bagi organisasi.

2.2.1 Kompetensi Pelayanan Prima

2.2.2 Standar Kualitas Pelayanan

Standar kualitas pelayanan merupakan pedoman bagi organisasi untuk melayani dengan baik *stakeholders-nya*. Standar merupakan penjelasan tentang seberapa banyak, seberapa baik, seberapa sering, atau seberapa cepat sesuatu itu terjadi, atau sesuatu dikerjakan, atau bisa juga ditunjukkan dengan persentase, nomor, frekuensi, atau biaya yang digunakan.

Priansa (2014: 133-134) berpendapat, penggunaan standar memiliki beberapa tujuan penting yaitu: 1) menyediakan acuan bagi para pelaku, pemerhati, penyedia, serta pengambil keputusan terkait dengan pelayanan prima. 2) Standardisasi memudahkan penetapan visi serta penentuan pelayanan seperti apa yang akan disediakan. 3) Menyediakan landasan untuk menilai (*assessment*) tender dalam melakukan kontrak. 4) Menyediakan landasan untuk melakukan negosiasi tentang spesifik layanan. 5) Membantu untuk mekualitaskan apa yang dimaksud dengan kualitas, dan 6) Memungkinkan untuk melakukan *benchmark* dalam melakukan *assessment* dan peninjauan kembali, memonitor kondisi kualitas yang sedang berlangsung, serta membantu merancang kualitas pelayanan di masa yang akan datang, dan 7) Membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan penghematan.

Dari uraian diatas standar kualitas pelayanan memiliki peranan yang penting bagi pelayanan untuk pelanggan. Rahmayanti (2013:12) mengemukakan tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam melaksanakan pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), jika standar kualitas pelayanan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan dapat membuat nyaman dan berdampak di percaya pelanggan/ pengunjung.

2.2.3 Karakteristik Pelayanan Jasa

Gasparz dalam Laksana (2008: 86), menyatakan karakteristik jasa terdiri dari; 1) pelayanan merupakan *output* tak berbentuk (*intangible output*), dimana pelayanan adalah kegiatan berupa jasa. 2) Pelayanan merupakan *output* variabel, tidak standar. 3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi, pelayanan dapat dirasakan oleh semua orang termasuk pengunjung/ konsumen. 4) Terdapat hubungan atau aktivitas langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan. 5) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan supaya konsumen merasa nyaman dalam melakukan kegiatan pelayanan, dan 6) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan/ konsumen.

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: 1) Berwujud (*tangibles*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Ketanggapan (*responsiveness*); 4)

Jaminan (*assurance*); dan 5) Empati (*empathy*) (Zeithaml dalam Hardiyansyah, 2011:46).

Penjelasan mengenai masing masing dimensi dijelaskan oleh Pasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) Bukti fisik (*tangibles*) adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyediaan jasa serta konsumen berinteraksi dan digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa. *Tangibles* dalam perusahaan digunakan untuk menunjukkan kemampuan perusahaan dan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari beberapa uraian diatas, maka indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

2.3. Disiplin Kerja

2.3.1 Pengertian Disiplin

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya, jadi kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Hasibuan, 2010: 193-194). Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2015: 129) mengemukakan bahwa, “*Diciplines is management action to enforce organization standards*”.

Berdasarkan pendapat Keith Davis, disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Kedisiplinan adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari

serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.

2.3.2 Jenis Disiplin Kerja

Mangkunegara (2015: 129), menyatakan bahwa terdapat dua bentuk disiplin kerja yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif. Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Dari kedua disiplin tersebut, para pegawai dapat mematuhi aturan perusahaan dan tidak melanggar pedoman yang berlaku, dan sadar akan kurangnya disiplin kerja yang telah dilakukan oleh para pegawai.

2.3.3 Pendekatan Disiplin Kerja

Mangkunegara (2015:130), menyatakan bahwa terdapat tiga jenis pendekatan disiplin adalah antara lain: 1) Pendekatan disiplin modern; 2) Pendekatan disiplin dengan tradisi; dan 3) Pendekatan disiplin bertujuan. Pendekatan disiplin modern yaitu suatu pendekatan yang mempertemukan

sejumlah keperluan atau kebutuhan baru di luar hukuman. Pendekatan ini berasumsi untuk menghindarkan bentuk hukuman fisik, melindungi tuduhan yang benar menuju proses hukum, memperjelas fakta terhadap tuduhan, memprotes keputusan yang memberatkan salah satu pihak.

Pendekatan disiplin dengan tradisi adalah suatu pendekatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi atasan tidak meninjau kembali putusan yang telah ditetapkan, hukuman disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya, hukuman bersifat untuk memberikan pelajaran, peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras, dan pegawai yang melanggar untuk kedua kalinya diberikan hukuman yang lebih berat.

Pendekatan disiplin bertujuan, berasumsi disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai, disiplin bukan hukuman melainkan pembentukan perilaku, disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik, dan disiplin bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

Pendekatan di atas dapat dilaksanakan dalam suatu organisasi dengan melihat karakteristik yang diterapkan dari suatu organisasi. Semua pendekatan di atas jika dilihat berdasarkan asumsinya jelas berbeda antara pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi dan disiplin bertujuan, akan tetapi pada dasarnya semua pendekatan tersebut mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mengantisipasi pegawai supaya tidak melakukan perbuatan pelanggaran disiplin dalam bekerja karena ada hukuman yang akan diberikan.

2.3.4 Indikator Disiplin Kerja

Moenir (2001:95) membedakan disiplin menjadi “2 (dua) jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi, kedua disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja”. Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada atau tidaknya disiplin memang dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal jam kerja. Isi pekerjaan pada disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah dibakukan. Keempatnya ini bentuknya adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat. Disiplin dalam hal waktu dan kerja dicerminkan oleh faktor yang sekaligus menjadi indikator pada variabel disiplin kerja yaitu :

a. Ketepatan waktu

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.

b. Ketaatan terhadap aturan

kantor Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

c. Tanggung jawab

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggungjawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

2.4 Lingkungan Kerja Fisik

2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Gie (2012: 212), berpendapat bahwa lingkungan kerja kantor adalah suatu hal yang meliputi cahaya, warna, suara, dan udara. Lebih lanjut lagi lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat pekerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar perusahaan, tetapi memiliki pengaruh atas pertumbuhan dan perkembangan perusahaan (Nitisemito, 2004: 66). Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan memiliki hubungan yang sangat erat. Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologis dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya.

2.4.2 Persyaratan Lingkungan Kerja Fisik

Gie (2012: 210), menyatakan bahwa setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran modern, persyaratan tersebut meliputi;

“1) kebersihan bangunan, perlengkapan, dan perabotan harus dipelihara bersih; 2) Luas ruang kantor tidak boleh dijejalkan dengan pegawai; 3) Suhu udara/ temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja; 4) Ventilasi/ peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja; 5) Penerangan cahaya, cahaya alam atau lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat sepatutnya; 6) Fasilitas kesehatan, kamar kecil, toilet, dan sebagainya harus disediakan untuk para petugas serta dipelihara kebersihannya; 7) Fasilitas cuci muka/tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan seperlunya; 8) Air minum bersih untuk keperluan minum petugas harus disediakan melalui pipa atau tempat penampungan khusus; 9) Tempat pakaian, kantor harus menyediakan tempat

untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja dan fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah; 10) Tempat duduk, petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu; 11) Lantai, gang, tangga harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberi pegangan untuk tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar; 12) Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dan petugas yang memakainya harus cukup terlatih; 13) Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat, membawa, atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan; 14) Ruang kerja harus disediakan kotak atau lemari obat untuk pertolongan pertama maupun seseorang petugas yang terlatih memberikan pertolongan itu; 15) Alat pemadam kebakaran dan sarana untuk melarikan diri dari bahaya kebakaran harus disediakan secara memadai, termasuk lonceng tanda bahaya kebakaran, dan 16) Kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atau absen petugas lebih dari 3 hari harus dilaporkan kepada yang berwajib”.

Dari uraian diatas maka suatu perusahaan/ kantor harus memiliki beberapa persyaratan guna meningkatkan mutu/ kualitas. Apabila persyaratan terpenuhi, maka pegawai maupun pengunjung dapat merasa nyaman dan aman ketika melakukan kegiatan pelayanan.

2.4.3 Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Gie (2012: 212-220) menyatakan, terdapat empat hal penting yang mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran, antara lain cahaya, warna, udara, dan suara. Cahaya penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan matanya tak lekas menjadi lelah. Banyak ketidakberesan pekerjaan tatusaha disebabkan oleh penerangan yang buruk, misalnya ruangan terlampau gelap atau pegawai-pegawai harus bekerja di bawah penerangan yang menyilaukan.

Gie (2012: 213) mengemukakan, cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan dalam empat macam, yaitu: 1) Cahaya langsung; 2) Cahaya setengah

langsung; 3) Cahaya setengah tak langsung; 4) Cahaya tak langsung. Cahaya langsung yaitu cahaya yang memancar langsung dari sumbernya ke permukaan meja. Apabila dipakai lampu biasa (pijar), cahaya bersifat sangat tajam. Bayangan yang ditimbulkan sangat tegas, dan cahaya ini lekas menimbulkan kelelahan pada mata.

Cahaya setengah langsung yaitu cahaya yang memancar dari sumbernya dengan melalui tudung lampu yang biasanya terbuat dari gelas dengan warna seperti susu. Cahaya ini tersebar ke berbagai jurusan sehingga bayangan yang ditimbulkan tidak begitu tajam. Namun, sebagian besar cahaya tetap langsung jatuh ke permukaan meja dan memantul kembali ke arah mata si pekerja.

Cahaya setengah tak langsung penerangannya terjadi dari cahaya yang sebagian besar merupakan pantulan dari langit-langit dan dinding ruangan, sebagian besar lagi terpancar melalui tudung kaca. Cahaya ini sudah lebih baik daripada cahaya setengah langsung, karena sumbernya untuk sebagian besar adalah langit-langit ruangan.

Penerangan lampu yang terbaik adalah cahaya tak langsung. Cahaya ini dari sumbernya memancar ke arah langit-langit ruangan, dari situ barulah dipantulkan ke arah permukaan meja. Sifat cahaya ini benar-benar sudah lunak, karena itu tidak mudah menimbulkan kelelahan pada mata. Bersama-sama dengan cahaya, warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Menggunakan warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara. Selain itu,

warna yang tepat juga akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebih-lebihan.

Para ahli membedakan 3 warna pokok, yaitu, merah, kuning, dan biru. Merah adalah warna yang menggambarkan panas, kegembiraan, dan kegiatan bekerja. Sebagai alat untuk merangsang pancaindera dan jiwa agar bersemangat dalam melaksanakan suatu pekerjaan, warna merah tepat untuk dipergunakan. Tetapi, kalau terlampau banyak dipakai juga tidak baik. Warna yang tepat tergantung kepada macam dan sifatnya pekerjaan di perusahaan atau kantor yang bersangkutan. Misalnya untuk pekerjaan yang membutuhkan ketenangan yang sangat besar, sebaiknya dipakai warna biru pada dinding kantor itu. Untuk pekerjaan lain mungkin diperlukan warna putih. Ini akan memperbesar penerangan apabila dipakai cahaya tak langsung.

Priansa (2014: 327) menyatakan, warna memiliki berbagai pengaruh dan arti dari setiap masing-masingnya. Warna merah bermakna merangsang gairah dan semangat bekerja. Warna hijau bermakna membuat sejuk ruangan, aman, dan sepi. Warna kuning bermakna ruangan terlihat luas, tenang, dan leluasa. Warna gelap terkesan sempit serta suram. Dan warna terang lebih terkesan luas dan dapat membuat fokus untuk bekerja.

Faktor selanjutnya yaitu udara, tubuh manusia secara terus menerus mengeluarkan panas agar hidup terus. Untuk dapat memancarkan panas itu, perlulah udara di sekelilingnya mempunyai suhu yang lebih rendah daripada suhu badan manusia. Badan manusia yang normal mempunyai suhu 37 derajat Celcius. Udara yang panas dan lembab mempunyai pengaruh menekan terhadap

perkembangan tenaga dan daya cipta seseorang. Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah, dan kurang bersemangat.

Prof. Soetarman dalam Gie (2009: 220) mengemukakan beberapa hal sebagai udara yang dapat mengatasi udara yang panas lembab antara lain: 1) Mengatur suhu udara dalam ruang kerja dengan alat *air conditioning*; 2) Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruang kerja; dan 3) Mengatur pakaian kerja sebaik-baiknya dipakai oleh para pekerja.

Dengan peredaran udara yang cukup pada ruang kerja dapat mempengaruhi perkembangan tenaga. Jadi apabila suhu ruang tidak terlalu lembab dan tidak terlalu gerah, maka daya cipta seseorang dapat meningkat. Dengan demikian suhu udara yang cukup dapat menambah konsentrasi kerja serta nyaman untuk melakukan kegiatan.

Faktor yang paling berpengaruh disini adalah suara. Untuk mengatasi faktor suara yang sering-sering mengurangi efisiensi kerja para pegawai, hendaknya diperhatikan letak alat-alat gaduh. Cara lain untuk mengurangi kegaduhan ialah misalnya mesin-mesin tik di bawahnya diberi alat karet busa tipis. Untuk pesawat telepon, ada baiknya dibuatkan bilik kecil yang dapat ditutup rapat. Dengan demikian, pembicaraan-pembicaraan takkan terganggu oleh suara mesin tik atau mengganggu pegawai-pegawai yang sedang bekerja. Ini juga ada manfaatnya kalau seorang pejabat harus membicarakan sesuatu yang tidak boleh didengar oleh pegawai-pegawai sekelilingnya.

Suara yang ideal dalam kantor harus kedap suara dari luar, dimana kebisingan yang berasal dari luar gedung seperti suara kendaraan mobil dan motor

dan juga proyek di dekat kantor. Apabila kantor tidak kedap suara, maka akan berakibat buruk pada konsentrasi pegawai karena terganggu kebisingan tersebut.

2.5 Kompetensi Pegawai

2.5.1 Pengertian Kompetensi

Wibowo (2016:271) mengemukakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Menurut Badan Kepegawaian Negara dalam Sudarmanto (2015: 49) mendefinisikan kompetensi adalah:

“Kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien”.

Dari berbagai pandangan tersebut dapat dirumuskan kesimpulan bahwa kompetensi pegawai adalah kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menjalankan tugasnya dan mengaplikasikan keterampilan serta pengetahuannya dalam setiap hal sesuai standar yang ditetapkan.

2.5.2 Faktor-Faktor Memengaruhi Kompetensi

Zwell dalam Wibowo (2016: 283-286) mengemukakan, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kompetensi seseorang yaitu keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak

akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Dalam kepribadian termasuk banyak faktor diantaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespons dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan. Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer.

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap

intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam suatu kegiatan, yaitu (1) praktik rekrutmen dan seleksi karyawan; (2) sistem penghargaan dalam organisasi; (3) praktik pengambilan keputusan; (4) filosofi organisasi-misi, visi, dan nilai; (5) kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja; (6) komitmen pada pelatihan dan pengembangan; dan (7) proses organisasional.

Dari beberapa faktor kompetensi pegawai tersebut diatas, dapat diketahui bahwa pegawai harus dapat memahami dan menerapkan di pekerjaannya. Jadi apabila pegawai dapat memahami dan menerapkan di dalam pekerjaannya dapat di pastikan mampu bekerja lebih efektif dan efisien. Para pegawai menjadi tidak kebingungan jika mengalami masalah di dalam kegiatan pelayanan.

2.5.3 Kategori Kompetensi

Zwell dalam Wibowo (2016:276-277) memberikan 5 kategori kompetensi, antara lain: 1) *Task achievement*; 2) *Relationship*; 3) *Personal attribute*; 4) *Managerial*; dan 5) *Leadership*. *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis.

Relationship merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya.

Kompetensi yang berhubungan dengan relationship meliputi kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antarpribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik.

Personal attribute merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. *Personal attribute* merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stres, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.

Managerial merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengolahan, pengawasan dan mengembangkan orang. Kompetensi managerial berupa: memotivasi, memberdayakan dan mengembangkan orang lain. *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi dan tujuan organisasi.

2.5.4 Indikator Kompetensi Pegawai

Gordon dalam Sutrisno (2009:204) mengemukakan bahwa beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
2. Pemahaman (*understanding*), kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki oleh individu.
3. Kemampuan (*skill*), yaitu sesuatu yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
4. Nilai (*value*), yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka- tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
6. Minat (*interest*), yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

Dari uraian diatas, maka indikator kompetensi pegawai dalam penelitian ini adalah pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ keterampilan, nilai, sikap dan minat.

2.6 Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Tri Winda Sari (7101413076)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga	Ada pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga yaitu sebesar 68,8%	Penelitian ini tidak menggunakan variabel bebas disiplin kerja pegawai, waktu penelitian, objek penelitian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	Nartika Puspita Febriarti (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	Besarnya pengaruh antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan KK di Kantor Kecamatan Mirit secara simultan sebesar 57,7%	Penelitian yang dilakukan Nartika tidak menggunakan variabel independen lingkungan kerja fisik, waktu penelitian, objek penelitian.
3.	Moh. Andi Septiono (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati	Besarnya pengaruh simultan disiplin kerja pegawai, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,1%	Penelitian yang dilakukan Andi tidak menggunakan variabel bebas lingkungan kerja fisik, waktu penelitian berbeda, dan objek penelitian.
4.	Faiza Nurmasitha (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten	Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kompetensi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) secara simultan terhadap variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (Y) dengan hasil sebesar 0,635	Variabel, waktu penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Sidoarjo)	atau 63,5%	

2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan gambaran secara skematis tentang arah penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dalam organisasi swasta maupun pemerintah, pelayanan adalah hal yang sangat penting, terutama untuk organisasi pemerintahan, karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang bergerak dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan terhadap publik atau masyarakat. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Zeithaml at. al dalam Laksana (2008:88) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Berdasarkan pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai di dalam pelaksanaan pelayanan perlu diperhatikan, karena komponen tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pentingnya suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah (Sofyan, 2013: 3). Jadi pegawai merasa lebih aman, nyaman, serta semangat dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, sehingga masyarakat pun dapat memperoleh apa yang dia inginkan dengan tanggap. Lingkungan kerja disini merupakan suatu lingkungan dimana para pegawai tersebut bekerja, sedangkan kondisi kerja adalah kondisi dimana pegawai tersebut bekerja. Faktor-faktor lingkungan kerja fisik yaitu, pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan dan kebersihan. Selain adanya lingkungan fisik yang memadai, kualitas pelayanan juga diindikasikan oleh disiplin kerja.

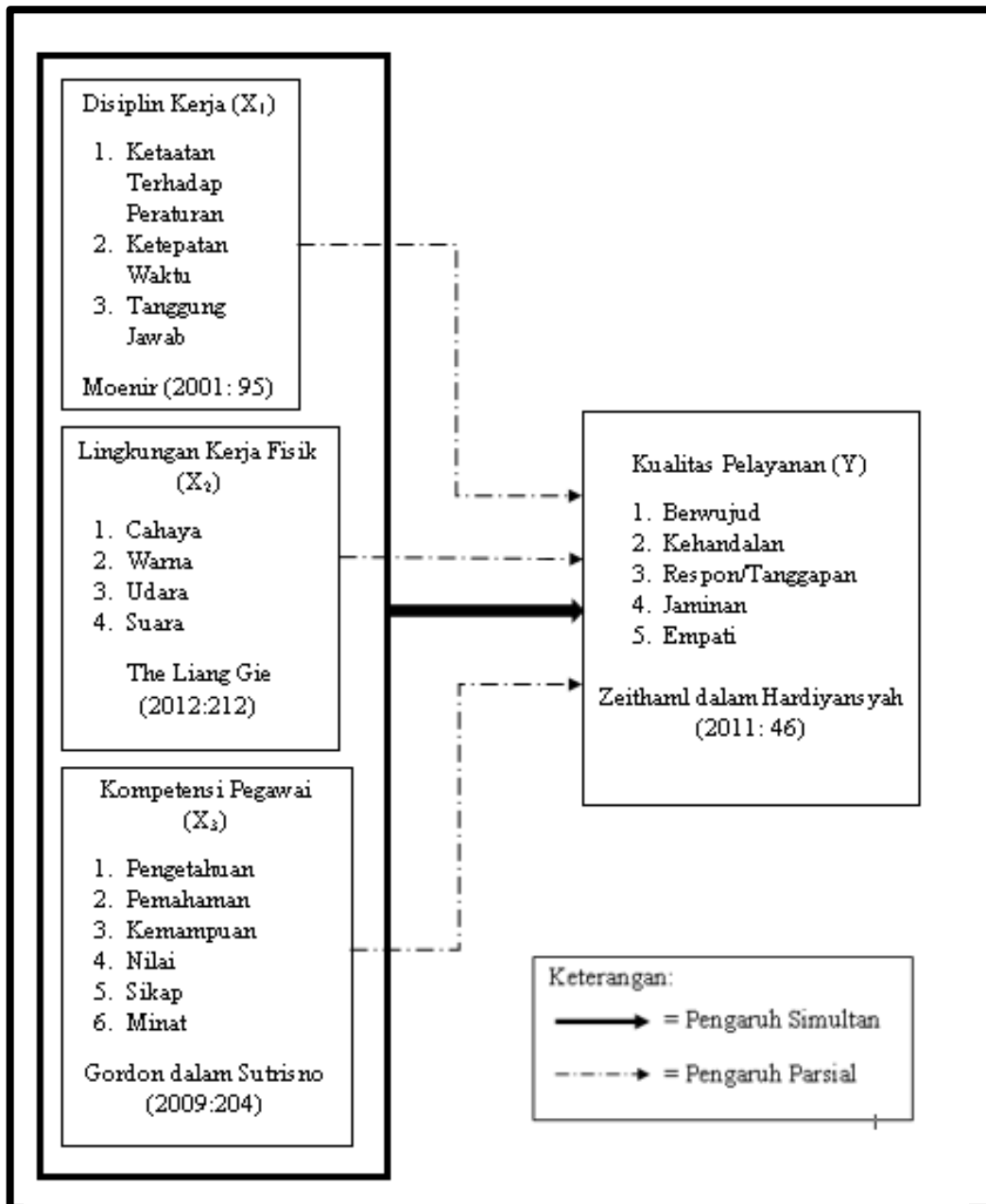
Kedisiplinan pegawai harus diperhatikan guna memenuhi kualitas pelayanan yang baik pula. Untuk upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan diperlukan kedisiplinan pegawai di setiap aktivitas kerja. Tujuan disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku hati-hati dalam pekerjaan (Dessler, 2007: 194).

Pergeseran informasi ekonomi memerlukan *knowledge worker*, tingkat sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan semakin tinggi (Wibowo, 2016: 280). Kompetensi menyangkut kewenangan pegawai untuk melakukan tugas sesuai peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai yang dimiliki secara individual harus mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisiensi. Kompetensi pegawai diartikan prosedur

benar oleh para pegawai, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, dimana pegawai mampu memberikan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan kepada para pegunjungannya. Apabila suatu instansi tidak melaksanakan salah satu atau beberapa dimensi tersebut, maka dapat dikatakan instansi tersebut tidak dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pegunjungannya. Selain itu pegawai yang kompeten harus memiliki sikap, pengetahuan dan ketrampilan yang harus di penuhi untuk menjadi instansi yang berkualitas. peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai memiliki hubungan yang erat terhadap kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila ketiga komponen tersebut berjalan dengan selaras dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Secara grafis hubungan disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan dapat digambarkan dalam bagan kerangka berpikir berikut:

Gambar 2.7 Kerangka Berpikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono (2015: 14) menjelaskan bahwa metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dalam menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja fisik, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Gunungpati Semarang.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain korelasional untuk menarik pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai sedangkan variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:297).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pelayanan kantor Kecamatan Gunungpati yang jumlahnya tidak terukur, baik itu masyarakat maupun tidak.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015: 118). Sedangkan Suharsimi (1998:117) berpendapat sampel adalah sebagian teknik atau wakil populasi yang diteliti. Sudjana (2005: 6) mengemukakan sampel adalah sebagian dari populasi. Langkah pertama yaitu menentukan perkiraan harga koefisien korelasi (ρ) terkecil diantara variabel bebas dengan variabel terikat. Selanjutnya, menentukan taraf nyata (α) dan kuasa uji ($1-\beta$). Kemudian baru menentukan ukuran sampel secara interaktif. Rumus yang digunakan yaitu:

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

dimana:

$$U\rho = \frac{1}{2} \ln\left(\frac{1+\rho}{1-\rho}\right) \text{ untuk Iterasi Pertama}$$

$$U\rho = \frac{1}{2} \ln\left(\frac{1+\rho}{1-\rho}\right) + \frac{\rho}{2(n-1)} \text{ untuk iterasi kedua dan seterusnya}$$

Keterangan:

U : *Standardized normal random variable corresponding to particular value of the correlation coefficient.*

Ln : Log-e (natural logaritma).

n : Ukuran sampel.

P : Koefisien korelasi yang oleh peneliti diperkirakan kemaknaan untuk penelitian.

$Z_{1-\alpha}$: Nilai yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan α yang di tentukan.

$Z_{1-\beta}$: Nilai yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan β yang di tentukan.

Somantri dan Muhidin (2011: 96) menyatakan bahwa $\rho =$ rho perkiraan koefisien korelasi yang terjadi antara variabel X dan Y (diambil dari koefisien korelasi terkecil, apabila tidak diketahui disarankan 0,30). Dengan memperhatikan Kuasa uji (power $1-\beta$) = 0,95, dengan $\alpha = 0,05$, maka diperoleh dari Tabel Distribusi Normal sebesar $Z_{1-\alpha} = 1,645$ dan $Z_{1-\beta} = 1,645$. Berdasarkan rumus di atas, ukuran sampel minimal yang harus digunakan adalah sebanyak 116 responden, dengan perhitungan dibawah ini:

Perhitungan iterasi

$$\begin{aligned} U\rho_3 &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1)} \\ &= \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+0,30}{1-0,30} \right) + \frac{0,30}{2(116-1)} \\ &= 0,3108239 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n_3 &= \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{U\rho^2} + 3 \\ &= \frac{(1,645 + 1,645)^2}{0,3108239^2} + 3 \\ &= 115,93739 = 116 \text{ responden} \end{aligned}$$

Peneliti menggunakan sampel ini karena peneliti mengambil sampel pengunjung yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Gunungpati. Pengambilan sampel ini dilakukan pada saat hari kerja dan jam kerja aktif yaitu hari senin-jumat mengambil sampel dan menyebar angket atau kuesioner, hari sabtu peneliti tidak mengambil sampel namun melengkapi data yang dibutuhkan. Sampel yang dijadikan dalam penelitian ini memiliki kriteria berdasarkan frekuensi kedatangan melakukan kegiatan pelayanan di Kantor Pelayanan Kecamatan Gunungpati dengan usia minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *sampling incidental*. Sugiyono (2015: 124) menyatakan bahwa, “*sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa layanan atau pengunjung di Kecamatan Gunungpati. Penentuan jumlah pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus iterasi (dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh n yang stabil/konvergen) karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui.

3.3 Variabel Penelitian

Sugiyono (2015:61) mengemukakan, variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang

mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen (Y) dan variabel independen (X).

3.3.1. Variabel Independen (variabel bebas)

Sugiyono (2015:61) mengemukakan pengertian variabel Independen yaitu variabel yang sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*) atau pemodelan persamaan struktural, variabel independen disebut variabel eksogen. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu:

- a) Disiplin Kerja (X2) terdiri dari 3 (tiga) indikator yaitu: ketaatan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab.
- b) Lingkungan Kerja Fisik (X1) terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu: cahaya, warna, suara, dan udara.
- c) Kompetensi Pegawai (X3) terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu: pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan/keterampilan (*skill*), nilai (*value*), sikap (*attitude*), dan minat (*interest*).

3.3.1 Variabel Dependen (variabel terikat)

Sugiyono (2015:61) menyatakan bahwa variabel dependen sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, dan konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*) atau Pemodelan Persamaan Struktural, variabel dependen disebut sebagai variabel endogen. Variabel

dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode/ teknik yang digunakan untuk memperoleh keterangan atau kenyataan yang benar mengenai objek yang diteliti dan selanjutnya dianalisis sesuai dengan kebutuhan untuk memperoleh kesimpulan sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.4.1 Metode Observasi

Hadi (2015:188) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Sedangkan menurut Suharsimi (2010: 199) mengartikan bahwa observasi suatu aktiva yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata.

Observasi ini digunakan pada observasi awal untuk mengamati lingkungan kerja fisik, disiplin kerja, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.

3.4.2 Metode Wawancara

Sugiyono (2015: 194) menjelaskan bahwa metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah

respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

3.4.3 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015: 199). Suharsimi (2010: 194) kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Metode ini berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang diberikan kepada responden secara langsung. Angket atau kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Gunungpati.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang disediakan dengan alternatif jawaban. Penggunaan angket diharapkan dapat memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Dalam pengukuran metode ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015:134). Suharsimi (2010:284) menjelaskan bahwa, “Jika pembaca berpendapat bahwa ada kelemahan dengan lima alternatif

karena responden cenderung memilih alternatif yang ada di tengah (karena dirasa aman dan paling gampang karena hampir tidak berpikir), maka disarankan alternatif pilihannya hanya empat saja”. Untuk mengatasi hal tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan empat (4) alternatif pilihan jawaban dengan skor masing-masing sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 4.
- b. Setuju (S) diberi skor 3.
- c. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2.
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis, sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi, 2010:203). Uji instrumen ini, dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden. Tujuan uji coba instrumen adalah untuk mengetahui tingkat keterpahaman instrumen, apakah responden tidak menemui kesulitan dalam menangkap maksud peneliti serta untuk mengetahui apakah butir-butir yang tertera dalam angket sudah memadai dan cocok dengan keadaan lapangan (Suharsimi, 2010:210).

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Suharsimi, 2010:211). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang

valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Instrumen dapat dikatakan valid jika nilai signifikansi dari skor butir instrumen (Sig 2 tailed) $< 0,05$. Sebaliknya instrumen dikatakan tidak valid jika (Sig 2 tailed) $> 0,05$. Pengujian validitas untuk instrumen disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan menggunakan uji validitas dengan melakukan korelasi bivariate antara masing masing skor indikator dengan total skor konstruk pada program SPSS versi 25 dan di uji cobakan pada 116 orang responden di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Dibawah ini merupakan hasil perhitungan uji validitas instrumen untuk masing masing pernyataan. (Lampiran 12 Hasil Uji Validitas, Halaman 140)

1. Variabel Disiplin Kerja

Berikut Adalah hasil perhitungan uji validitas variabel disiplin kerja dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Tabel 3.1 Output Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Indikator	No.	Item	Hasil Signifikansi	Keterangan
Ketaatan Terhadap Aturan	1	KTA1	0,000	Valid
	2	KTA2	0,000	Valid
	3	KTA3	0,000	Valid
Ketepatan Waktu	4	KW1	0,001	Valid
	5	KW2	0,000	Valid
	6	KW3	0,000	Valid
Tanggung Jawab	7	TJ1	0,000	Valid
	8	TJ2	0,000	Valid
	9	TJ3	0,011	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan mendapatkan hasil signifikansi sebesar 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada variabel disiplin kerja valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji validitas variabel disiplin kerja dapat dilihat pada lampiran.

2. Variabel Lingkungan Kerja Fisik

Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas variabel lingkungan kerja fisik dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Tabel 3.2 Output Uji validitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik

Indikator	No.	Item	Hasil Signifikansi	Keterangan
Cahaya	10	C1	0,000	Valid
	11	C2	0,000	Valid
	12	C3	0,000	Valid
Warna	13	W1	0,000	Valid
	14	W2	0,000	Valid
	15	W3	0,000	Valid
	16	W4	0,160	Tidak Valid
Udara	17	U1	0,001	Valid
	18	U2	0,000	Valid
	19	U3	0,004	Valid
Suara	20	S1	0,000	Valid
	21	S2	0,000	Valid
	22	S3	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 3.2 diatas dapat diketahui bahwa tidak seluruh butir pernyataan mendapatkan hasil signifikansi dibawah 0,05, terdapat pada butir pernyataan 16 indikator warna memiliki hasil 0,160 yang berarti tidak valid, dan pernyataan tersebut tidak akan digunakan dalam penelitian. sedangkan butir pernyataan selain butir 16 memiliki hasil yang kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada

variabel lingkungan kerja fisik valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji validitas variabel Lingkungan kerja fisik dapat dilihat pada lampiran.

3. Variabel Kompetensi Pegawai

Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas variabel kompetensi pegawai dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Tabel 3.3 Output Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai

Indikator	No.	Item	Hasil Signifikansi	Keterangan
Pengetahuan	23	Pg1	0,000	Valid
	24	Pg2	0,076	Tidak Valid
	25	Pg3	0,000	Valid
	26	Pg4	0,000	Valid
Pemahaman	27	Pm1	0,000	Valid
	28	Pm2	0,000	Valid
	29	Pm3	0,000	Valid
	30	Pm4	0,000	Valid
Kemampuan/ Keterampilan	31	Km1	0,000	Valid
	32	Km2	0,000	Valid
	33	Km3	0,000	Valid
Nilai	34	N1	0,000	Valid
	35	N2	0,000	Valid
	36	N3	0,000	Valid
	37	N4	0,000	Valid
Sikap	38	Skp1	0,000	Valid
	39	Skp2	0,000	Valid
	40	Skp3	0,000	Valid
Minat	41	Mi1	0,000	Valid
	42	Mi2	0,000	Valid
	43	Mi3	0,016	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 diatas dapat diketahui bahwa tidak seluruh butir pernyataan mendapatkan hasil signifikansi kurang dari 0,05, ada satu butir pada butir pernyataan 24 memiliki hasil sebesar 0,076 yang berarti

tidak valid karena hasilnya melebihi 0,05, maka dengan hasil itu butir tersebut tidak akan digunakan dalam penelitian. sedangkan butir lainnya selain butir 24 memiliki hasil yang kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada variabel kompetensi pegawai valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji validitas variabel kompetensi pegawai dapat dilihat pada lampiran.

4. Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut Adalah hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Tabel 3.4 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	No.	Item	Hasil Signifikansi	Keterangan
Berwujud	44	B1	0,000	Valid
	45	B2	0,000	Valid
	46	B3	0,000	Valid
Kehandalan	47	Khd1	0,000	Valid
	48	Khd2	0,000	Valid
	49	Khd3	0,001	Valid
Respon/ Tanggapan	50	Res1	0,000	Valid
	51	Res2	0,001	Valid
	52	Res3	0,000	Valid
Jaminan	53	Jm1	0,000	Valid
	54	Jm2	0,000	Valid
	55	Jm3	0,000	Valid
Empati	56	Em1	0,000	Valid
	57	Em2	0,000	Valid
	58	Em3	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 diatas dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan mendapatkan hasil signifikansi sebesar 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada

variabel kualitas pelayanan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada lampiran.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabel memiliki arti dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Suharsimi, 1998:170). Ghozali (2016: 47) mengatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut.

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan cronbach alpha >0.70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali 2016: 48).

Berdasarkan hasil uji coba reliabilitas instrumen kepada 116 orang responden dengan perhitungan menggunakan program SPSS versi 25, diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut: (Lampiran 13 Uji Reliabilitas, halaman 156)

No.	Variabel	Hasil Cronbach's Alpha	Standart Minimum Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Disiplin Kerja	0,837	0,70	Reliabel
2	Lingkungan Kerja Fisik	0,871	0,70	Reliabel
3	Kopetensi Pegawai	0,942	0,70	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan	0,924	0,70	Reliabel

Hasil perhitungan menunjukkan hasil nilai Cronbach's Alpha pada variabel disiplin kerja (X_1) sebesar 0,837, variabel lingkungan kerja fisik (X_2) sebesar 0,871, variabel kompetensi pegawai (X_3) sebesar 0,942, dan variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,924, artinya keseluruhan indikator memiliki hasil lebih dari 0,70. Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Regresi Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). “Pada regresi berganda terdapat satu variabel tergantung atau lebih variabel bebas. Regresi berganda inilah yang banyak digunakan karena banyak variabel yang perlu dianalisis selain lebih relevan digunakan” (Arifin, 2017:156). Suryahadi dan Purwanto (2016:183) menyatakan regresi adalah suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dan sekaligus untuk menentukan nilai ramalan atau dugaannya. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel

independen di atas mempunyai variabel yang lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda.

Persamaan Regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas (disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan). Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (kualitas pelayanan)

a_0 : Bilangan konstanta

β_1 : Koefisien variabel X1

β_2 : Koefisien variabel X2

β_3 : Koefisien variabel X3

X_1 : Disiplin kerja

X_2 : Lingkungan Kerja Fisik

X_3 : Kompetensi Pegawai

3.6.2 Uji Hipotesis

3.6.3 Uji F (Uji Simultan)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas yang terdapat dalam model terhadap variabel terikat (Y). Simultan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja (X1), lingkungan kerja fisik (X2), dan kompetensi pegawai (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Kantor

Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Langkah dalam menguji hipotesis dengan uji F adalah sebagai berikut:

a. Menguji Hipotesis

Hipotesis statistik secara mikro yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

(H_0) = 0, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

(H_a) \neq 0, variabel dependen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Menentukan taraf nyata (*level of significance* = α) Taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$.

c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan.

Kriteria pengambilan keputusan yang dipakai adalah sebagai berikut:

a) Jika nilai *p-value* pada kolom *sig* < α (0,05), maka (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima, berarti bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Jika nilai *p-value* pada kolom *sig* = α (0,05) maka (H_0) diterima dan hipotesis kerja (H_a) ditolak, berarti variabel independen (X) dikatakan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Mengambil keputusan.

3.6.4 Koefisien Determinasi Simultan (R_2)

Koefisien determinasi (R_2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R_2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. “Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen” (Ghozali, 2016: 95). Dalam menganalisis data penelitian menggunakan program SPSS.

3.6.5 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Cara mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan oleh masing-masing variabel, maka perlu dicari koefisien determinasi secara parsial. Besarnya pengaruh X_1 , X_2 dan X_3 (r^2) dicari dengan menggunakan program SPSS. Semakin besar nilai r_2 maka semakin besar variasi sumbangan terhadap variabel terikat.

3.6.6 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk kemaknaan secara parsial (terpisah), dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

- a) Jika nilai probabilitas (*p-value*) $> 0,05$ maka H_0 diterima, berarti H_a ditolak itu berarti tidak ada pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas dengan variabel terikat yang telah diuji.

- b) Jika nilai probabilitas (*P value*) < 0,05 maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima itu berarti ada pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas yang telah diuji.

3.6.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik atau tidak. Ada empat macam asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini (Ghozali, 2016: 103) yaitu:

a. Uji Multikolinearitas

“Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas” (Ghozali, 2016: 103). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. “Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi” (Ghozali, 2016: 105).

b. Uji Linieritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2016:159). Uji linieritas dapat dilihat pada output SPSS dalam kolom pada ANOVA Tabel pada taraf signifikansi 0,05. Variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila signifikansi $<0,05$.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal karena dalam uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2016:154). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan menurut Ghozali (2016:156) dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dalam penelitian ini menggunakan bantuan alat uji dengan bantuan *software SPSS* dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi lebih besar dari *alpha* (5%) maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika lebih kecil dari *alpha* (5%) data tidak berdistribusi normal.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. “Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas”, (Ghozali, 2016: 134). Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan Uji Glejser. Jika probabilitas signifikansinya $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam persamaan regresi tersebut.

Selain itu, untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependent*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di *studentized*.

Dasar analisisnya adalah (1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas; (2) Jika

tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 134).

3.6.8 Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif yang digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian (Ferdinand, 2014:229). Metode ini digunakan untuk menjelaskan dan menjabarkan mengenai hasil perhitungan dari analisis kuantitatif serta menggambarkan secara jelas kondisi yang ada dalam objek dan digunakan untuk mengetahui dan menganalisis data mengenai disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan Gunungpati.

Pengkajian variabel tersebut dengan statistik deksriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015:207).

Pendapat Ali dalam Srigati (2019) langkah langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik deskriptif yaitu :

1. Mengumpulkan angket yang telah di jawab oleh responden dengan memberikan kelengkapan.
2. Mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif
 - a. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4
 - b. Jawaban setuju (S) diberi skor 3
 - c. Jawaban kurang setuju (TS) diberi skor 2

d. Jawaban tidak setuju (STS) diberi skor 1

3. Membuat tabulasi data

4. Memasukkan dalam rumus deskriptif persentase $P\% = n/N \times 100\%$

Keterangan :

P : persentase variabel tertentu

n : jumlah nilai yang diperoleh

N : jumlah skor total

5. Membuat tabel rujukan dengan cara sebagai berikut :

a. Menentukan persentase tertinggi

$$= \left(\frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor ideal}} \right) \times 100 \%$$

$$= \left(\frac{4}{4} \right) \times 100 \% = 100 \%$$

b. Menentukan persentase terendah

$$= \left(\frac{\text{skor minimal}}{\text{skor ideal}} \right) \times 100 \%$$

$$= \left(\frac{1}{4} \right) \times 100 \% = 25 \%$$

c. Menentukan rentang persentase

$$= \text{persentase tertinggi} - \text{persentase terendah}$$

$$= 100 \% - 25 \% = 75 \%$$

d. Menetapkan kelas interval

$$\text{Rentangan persentase} \div \text{skala interval}$$

$$= 75 \% \div 5 = 15 \%$$

Penetapan jenjang kriteria untuk variabel disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai dikelompokkan menjadi 5 (lima) kriteria. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.6.8 Kriteria Variabel

No.	Rentang	Disiplin Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	Kompetensi Kerja
1.	85% - 100%	Sangat Tinggi	Sangat Baik	Sangat Tinggi
2.	70% - 85%	Tinggi	Baik	Tinggi
3.	55% - 70%	Cukup Tinggi	Cukup Baik	Cukup Tinggi
4.	40% - 55%	Rendah	Buruk	Rendah
5.	25% - 40%	Sangat Rendah	Sangat Buruk	Sangat Rendah

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh antara disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati, guna menguji apakah secara parsial variabel-variabel bebas tersebut berpengaruh secara signifikan dan untuk menguji besarnya koefisien determinasi baik secara simultan maupun secara parsial. Hasil analisis regresi berganda penelitian ini dengan bantuan program *SPSS 25.0 for windows*. Yaitu dengan output dalam tabel 4.1.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1.1 Output Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.307	3.456		1.246	.215
	Disiplin Kerja	.396	.146	.262	2.710	.008
	Lingkungan Kerja Fisik	.317	.096	.255	3.290	.001
	Kompetensi Pegawai	.300	.079	.358	3.770	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
(Lampiran 21, halaman 213)

Berdasarkan tabel 4.1.1 diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 4.307 + 0.396X_1 + 0.317X_2 + 0.300X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 4.307 (positif)

Jika variabel disiplin kerja (X1), lingkungan kerja fisik (X2) dan kompetensi pegawai (X3) nilainya adalah 0, maka kualitas pelayanan (Y) nilainya adalah sebesar 4.307. Artinya bahwa jika variabel independen dianggap konstan, rata-rata kualitas pelayanan kantor Kecamatan Gunungpati sebesar 4.307.

2. Disiplin Kerja Pegawai (X1) sebesar 0.396

Artinya, jika variabel disiplin kerja mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel lain nilainya tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0.396.

3. Lingkungan Kerja Fisik (X2) sebesar 0.317

Artinya, jika variabel lingkungan kerja fisik mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel lain nilainya tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0.317.

4. Kompetensi Pegawai (X3) sebesar 0.300

Artinya, jika variabel lingkungan keluarga mengalami peningkatan sebesar 1 point sedangkan variabel lain nilainya tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0.300.

4.1.2 Uji Hipotesis

4.1.3 Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat yaitu melalui alat bantu *SPSS release 25.0 for windows*. Dengan cara membandingkan antara nilai signifikan hitung dengan signifikan $\alpha = 5\%$ apabila perhitungan signifikan $<$ dari α (5%) maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji simultan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1.3 Output Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2059.494	3	686.498	53.024	.000 ^b
	Residual	1450.049	112	12.947		
	Total	3509.543	115			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Disiplin Kerja						

(Lampiran 22, halaman 213)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai $F = 53.024$ dan $sig = 0,000 < 5\%$ yang berarti variabel independen disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai secara bersama-sama atau simultan benar-benar berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dengan kata lain variabel-variabel independen disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai mampu menjelaskan besarnya pengaruh kualitas pelayanan bagi pengunjung di kantor pelayanan Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

4.1.4 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap variabel terikat kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Hasil pengolahan menggunakan bantuan program *SPSS release 25.0 for windows* dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1.4 Output Koefisien Determinasi Simultan(R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.576	3.598

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Disiplin Kerja

(Lampiran 22, halaman 213)

Pada tabel diperoleh nilai Adjusted $R^2 = 0.576 = 57,6\%$. Berarti besarnya pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 57,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

4.1.5 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau besarnya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya. Hasil perhitungan koefisien determinasi parsial (r^2) dapat dilihat dari tabel *Coefficients* dengan bantuan aplikasi *SPSS release 25.0 for windows* dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1.5 Koefisien determinasi Parsial (r^2)

Model		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	4.307	3.456		1.246	.215			
	Disiplin Kerja	.396	.146	.262	2.710	.008	.683	.248	.165
	Lingkungan Kerja Fisik	.317	.096	.255	3.290	.001	.614	.297	.200
	Kompetensi Pegawai	.300	.079	.358	3.770	.000	.701	.336	.229

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

(Lampiran 22, halaman 213)

Berdasarkan tabel hasil analisis besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati diperoleh nilai parsial untuk variabel disiplin kerja pegawai (X_1) sebesar 0,248 kemudian dikuadratkan (r^2), yaitu $0,248^2 = 0,061504 \times 100\% = 6,15\%$. Dapat disimpulkan besarnya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kantor Kecamatan Gunungpati sebesar 6,15%.

Kontribusi yang diberikan oleh variabel lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan kantor Kecamatan Gunungpati diperoleh nilai parsial untuk variabel lingkungan kerja fisik (X_2) sebesar 0,316 kemudian dikuadratkan (r^2), yaitu $0,316^2 = 0,088209 \times 100\% = 8,82\%$. Dapat disimpulkan besarnya pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan kantor Kecamatan Gunungpati sebesar 8,82%.

Kontribusi yang diberikan oleh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan kantor Kecamatan Gunungpati diperoleh nilai parsial untuk variabel kompetensi pegawai (X_3) sebesar 0,336 kemudian dikuadratkan (r^2), yaitu $0,336^2 = 0,112896 \times 100\% = 11,2\%$. Dapat disimpulkan besarnya pengaruh

kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Gunungpati sebesar 11,2%.

4.1.6 Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien parsial. Dengan menggunakan alat bantu SPSS membandingkan antar signifikan hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan nilai signifikan hitung $\alpha = 5\%$. Apabila perhitungan signifikan hitung masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) $< \alpha$ (5%). Maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1.6 Output Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.307	3.456		1.246	.215
	Disiplin Kerja	.396	.146	.262	2.710	.008
	Lingkungan Kerja Fisik	.317	.096	.255	3.290	.001
	Kompetensi Pegawai	.300	.079	.358	3.770	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

(Lampiran 22, halaman 213)

1) Uji Hipotesis 1

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai t-hitung untuk variabel disiplin kerja (X_1) sebesar 2.710 dengan probabilitas signifikansi $0,008 < 0,05$, maka H_1 yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan “diterima”.

2) Uji Hipotesis 2

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai t-hitung untuk variabel lingkungan kerja fisik (X2) sebesar 3.290 dengan probabilitas signifikansi $0,001 < 0,05$, maka H1 yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan “diterima”.

3) Uji Hipotesis 3

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai t-hitung untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 3.770 dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H1 yang menyatakan bahwa lingkungan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan “diterima”.

Ketiga variabel independen yaitu disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dipengaruhi oleh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai.

4.1.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik atau tidak.

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016:103). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel

independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi karena $VIF = 1/tolerance$.

Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2016:104). Adapun nilai *tolerance* dan VIF dapat dilihat pada hasil perhitungan uji multikolinieritas dengan bantuan *SPSS 25.0 release for windows* dalam tabel berikut:

Tabel 4.1.7.1 Output Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Disiplin Kerja	.394	2.573
	Lingkungan Kerja Fisik	.614	1.628
	Kompetensi Pegawai	.409	2.448

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
(Lampiran 23, halaman 214)

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji multikolinieritas dari tabel diatas diperoleh nilai VIF untuk variabel disiplin kerja pegawai sebesar 2.573 dengan nilai toleransi 0.394, lingkungan kerja fisik sebesar 1.628 dengan nilai toleransi 0.614, dan kompetensi pegawai 2.448 dengan nilai toleransi 0.409. Dari hasil pengujian diperoleh nilai VIF untuk variabel disiplin kerja pegawai, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai jauh di bawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada multikolinier dalam regresi.

2. Uji Linieritas

Ghozali (2016:159), “Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak”. Pengujian terhadap linearitas dapat dilakukan melalui nilai signifikansi *linearity*. Hasil Output analisis menggunakan aplikasi program *SPSS 25.0 Release for windows* pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1.7.2 Output Uji Linieritas

Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan				
ANOVA Table				
			F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Disiplin Kerja	Between Groups	(Combined)	8.221	0.000
		Linearity	110.741	0.000
		Deviation from Linearity	1.803	0.041
	Within Groups			
	Total			

(Lampiran 23, halaman 215)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aplikasi program *SPSS 25.0 release for windows* pada tabel dapat dilihat bahwa signifikansi model disiplin kerja bernilai 0.000 kurang dari 0,05 jadi dapat dikatakan disiplin belajar merupakan model yang benar atau signifikan.

Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan				
ANOVA Table				
			F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Lingkungan Kerja Fisik	Between Groups	(Combined)	5.534	0.000
		Linearity	79.538	0.000
		Deviation from Linearity	1.843	0.027
	Within Groups			
	Total			

(Lampiran 23, halaman 215)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aplikasi program *SPSS 25.0 release for windows* pada tabel dapat dilihat bahwa signifikansi model lingkungan kerja fisik bernilai 0.000 kurang dari 0,05 jadi dapat dikatakan lingkungan kerja fisik merupakan model yang benar atau signifikan.

Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

ANOVA Table				
			F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Pegawai	Between Groups	(Combined)	6.052	0.000
		Linearity	128.574	0.000
		Deviation from Linearity	1.676	0.037
	Within Groups			
	Total			

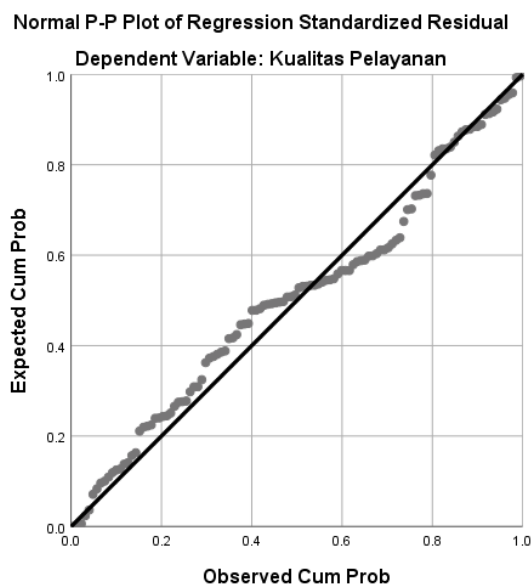
(Lampiran 23, halaman 215)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aplikasi program *SPSS 25.0 release for windows* pada tabel dapat dilihat bahwa signifikansi model kompetensi pegawai bernilai 0.000 kurang dari 0,05 jadi dapat dikatakan kompetensi pegawai merupakan model yang benar atau signifikan.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak dan untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidaknya dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Hasil uji normalitas dapat menggunakan program SPSS dapat ditampilkan pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.1.7.3 Plot Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov
(Lampiran 23, halaman 216)



Berdasarkan Gambar tersebut grafik P-Plot pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di atas menunjukkan bahwa semua data yang ada berdistribusi normal, maka data tersebut memenuhi asumsi normalitas dan model regresi layak untuk dipakai. Kemudian untuk uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) diperoleh hasil pada tabel.

Tabel 4.1.7.3 Output Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.55093235
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.081

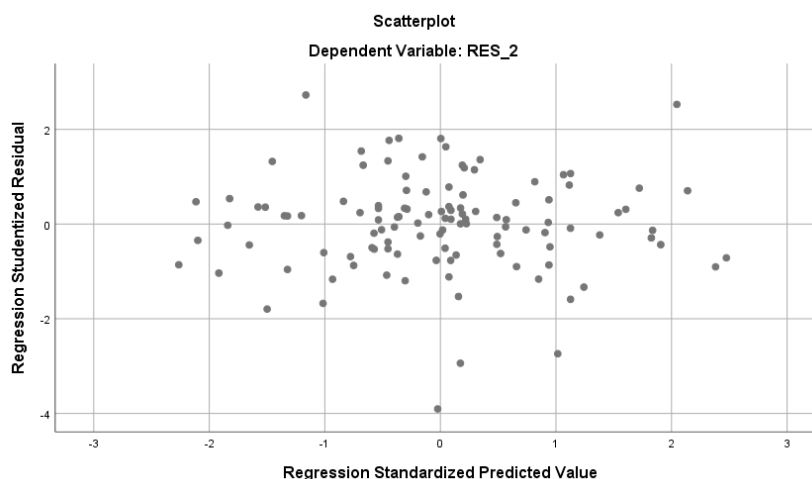
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
Test Statistic			.092
Asymp. Sig. (2-tailed)			.017 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.264 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.253
		Upper Bound	.276
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

(Lampiran 23, halaman 216)

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai Kolmogorov-Smirnov (K-S) pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,264 dengan signifikan sebesar $0,092 > 0,05$, maka data berdistribusi normal.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, jika tidak terdapat pola yang jelas dengan titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y. Berdasarkan hasil pengujian dengan bantuan SPSS diperoleh grafik *scatterplot* seperti di bawah ini:

Gambar 4.1.7.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik *scatterplots* pada Gambar tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Lampiran 23, halaman 217)

Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian yakni menggunakan Uji Glejser Adapun nilai signifikansi uji glejser dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.1.7.4 Output Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.682	3.396		-1.673	.097
	Disiplin Kerja	-.016	.144	-.016	-.109	.914
	Lingkungan Kerja Fisik	.084	.095	.105	.877	.382
	Kompetensi Pegawai	.047	.078	.087	.593	.554

a. Dependent Variable: RES_2
(Lampiran 23, halaman 217)

Berdasarkan uji glejser diatas diketahui bahwa nilai signifikansi lebih besar dari tingkat kepercayaan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.1.8 Analisis Deskriptif Presentase

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan informasi dengan cara mendeskripsikan variabel penelitian agar lebih mudah dipahami. Variabel dalam penelitian ini yaitu disiplin kerja (X1), lingkungan kerja fisik(X2), kompetensi pegawai (X3), dan kualitas pelayanan (Y).

4.1.8.1 Analisis Deskriptif Presentase Variabel Disiplin Kerja (X1)

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan disiplin kerja diperoleh dari kuesioner dengan 9 butir pernyataan. Setiap butir pernyataan terdapat 4 alternatif jawaban, adapun alternatif jawaban itu yaitu jawaban dengan skor 4 yang berarti sangat setuju, 3 yang berarti setuju, 2 yang berarti kurang setuju dan 1 yang berarti tidak setuju. Kuesioner Indikator yang digunakan untuk mengukur yaitu: (1) ketaatan terhadap peraturan, (2) ketepatan waktu, (3) tanggung jawab. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1.8.1
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja (X1)

No.	Indikator	Skor Ideal Indikator	Skor Riil Indikator	Persentase Skor (%)	Kriteria
1.	Ketaatan Terhadap Peraturan	1392	1123	80,7	Tinggi
2.	Ketepatan waktu	1392	1098	78,8	Tinggi
3.	Tanggung jawab	1392	1126	80,8	Tinggi
Jumlah		4176	3347	80,1	Tinggi

Berdasarkan kriteria pada Tabel diatas, variabel disiplin kerja memiliki presentase 80.1% merupakan kategori tinggi. Dari ketiga indikator tersebut memberikan informasi bahwa setiap indikator memiliki kriteria yang berbeda-beda dengan rincian persentase yaitu untuk indikator ketaatan terhadap perturan sebesar 80.7% dengan kriteria tinggi, indikator ketepatan waktu sebesar 78,8% dengan kriteria tinggi, indikator tanggung jawab sebesar 80.8% dengan kriteria tinggi. (Lampiran 24, halaman 218)

Lebih jelas mengenai deskripsi disiplin kerja pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati dapat dilihat dari deskripsi per indikator yang akan diuraikan satu persatu berikut ini:

a. Deskriptif Indikator Ketaatan Terhadap Aturan

Gambaran mengenai distribusi indikator ketaatan terhadap aturan kantor dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.1.1
Deskriptif Persentase Indikator Ketaatan Terhadap Aturan Kantor

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	31	27
70% - 85%	Tinggi	70	60
55% - 70%	Cukup Tinggi	13	11
40% - 55%	Rendah	2	2
25% - 40%	Sangat Rendah	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 228)

Pada Tabel diatas menunjukkan bahwa menurut 31 pengunjung atau sebesar 27% menyatakan dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan sebanyak 70 dari 116 pengunjung atau sebesar 60% menyatakan dalam kategori tinggi dan 13 dari 116 pengunjung atau sebesar 11% menyatakan dalam kategori cukup tinggi. Adapun

yang menyatakan rendah sebanyak 2 pengunjung atau sebesar 2% serta yang menyatakan sangat rendah sebesar 0% atau sebanyak 0 pengunjung. Hal ini menunjukkan ketaatan pegawai terhadap aturan kantor sudah baik misalnya pegawai memakai pakaian rapi dan identitas lengkap ketika melakukan pelayanan administrasi di kantor kecamatan.

b. Deskriptif Indikator Ketepatan Waktu

Gambaran mengenai distribusi indikator ketepatan waktu dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.1.2

Deskriptif Persentase Indikator Ketepatan Waktu

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	30	26
70% - 85%	Tinggi	64	55
55% - 70%	Cukup Tinggi	19	16
40% - 55%	Rendah	2	2
25% - 40%	Sangat Rendah	1	1
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 228)

Pada tabel diatas hasil penelitian menunjukkan 30 responden atau sebesar 26% menyatakan indikator ketepatan waktu dalam kategori sangat tinggi, sedangkan sebanyak 64 responden atau sebesar 55% menyatakan tinggi. Sebanyak 19 responden atau sebesar 16% menyatakan dalam kategori cukup tinggi. Sebanyak 2 responden atau sebesar 2% menyatakan dalam kategori rendah. Adapun yang menyatakan ketepatan waktu dalam kategori sangat rendah terdapat 1% dari pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati tepat waktu dalam bekerja, baik itu ketika berangkat, ataupun dalam jam kerja.

c. Deskriptif Indikator Tanggung Jawab

Gambaran mengenai distribusi indikator tanggung jawab dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.1.3
Deskriptif Persentase Indikator Tanggung Jawab

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	34	29
70% - 85%	Tinggi	71	61
55% - 70%	Cukup Tinggi	9	8
40% - 55%	Rendah	2	2
25% - 40%	Sangat Rendah	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 228)

Tabel diatas dapat diketahui bahwa menurut 34 responden atau sebesar 29% menyatakan indikator tanggung jawab dalam kategori sangat tinggi. Berikutnya yaitu 71 responden atau sebesar 61% menyatakan dalam kategori tinggi dan 9 responden atau sebesar 8% menyatakan dalam kategori cukup tinggi. Adapun yang menyatakan rendah sebanyak 2 responden atau sebesar 2%, dan yang menyatakan sangat rendah tidak ada. Hal ini menunjukkan tanggung jawab pegawai kecamatan dalam melakukan pelayanan sudah baik. Pegawai bertanggung jawab terhadap pekerjaanya dan bersedia menerima teguran apabila melakukan kesalahan.

4.1.8.2 Analisis Deskriptif Persentase Lingkungan Kerja Fisik (X2)

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan lingkungan kerja fisik diperoleh dari kuesioner dengan 12 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan kerja fisik ini yaitu: (1) cahaya, (2) warna, (3) udara,

(4) suara. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1.8.2
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel lingkungan kerja fisik (X2)

No.	Indikator	Skor Ideal Indikator	Skor Riil Indikator	Persentase Skor (%)	Kriteria
1.	Cahaya	1392	1126	80,8	Baik
2.	Warna	1392	1060	76,1	Baik
3.	Udara	1392	1099	78,9	Baik
4.	Suara	1392	1080	77,5	Baik
Jumlah		5568	4365	78,3	Baik

(Lampiran 24, halaman 236)

Berdasarkan kriteria pada tabel diatas, variabel lingkungan kerja fisik termasuk dalam kategori baik dengan presentase 78,3%. Dari keempat indikator tersebut memberikan informasi bahwa setiap indikator memiliki kriteria yang sama dengan rincian persentase yang berbeda yaitu untuk indikator cahaya sebesar 80,8% dengan kriteria baik, indikator warna sebesar 76,1% dengan kriteria baik, indikator udara sebesar 78,9% dengan kriteria baik, indikator suara sebesar 77,5% dengan kriteria baik.

Lebih jelas mengenai deskripsi lingkungan kerja fisik di Kantor Pelayanan Kecamatan Gunungpati dapat dilihat dari deskripsi per indikator yang akan diuraikan satu persatu berikut ini:

a. Deskriptif Indikator Cahaya

Gambaran mengenai distribusi indikator cahaya dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.2.1**Deskriptif Presentase Indikator Cahaya**

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	33	28
70% - 85%	Baik	66	57
55% - 70%	Cukup Baik	16	14
40% - 55%	Buruk	1	1
25% - 40%	Sangat Buruk	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 236)

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 33 responden atau 28% pengunjung menyatakan bahwa cahaya dalam ruangan sangat baik, 66 responden atau 57% pengunjung menyatakan bahwa cahaya dalam ruangan baik, 16 responden atau 14% pengunjung menyatakan bahwa cahaya dalam ruangan cukup baik, 1 responden menyatakan bahwa cahaya dalam kantor buruk. Sedangkan yang menyatakan sangat buruk tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa cahaya dalam kantor pelayanan sudah sesuai dan berfungsi dengan baik.

b. Deskriptif Indikator Warna

Gambaran mengenai distribusi indikator warna dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.2.2**Deskriptif Presentase Indikator Warna**

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	21	18
70% - 85%	Baik	66	57
55% - 70%	Cukup Baik	26	22
40% - 55%	Buruk	3	3
25% - 40%	Sangat Buruk	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 236)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden atau 18% pengunjung menyatakan bahwa warna dalam ruangan sangat baik, 66 responden atau 57% pengunjung menyatakan bahwa warna dalam ruangan baik, 26 responden atau 22% pengunjung menyatakan bahwa warna dalam ruangan cukup baik, 3 responden atau 3% pengunjung menyatakan bahwa warna dalam kantor buruk. Sedangkan yang menyatakan sangat buruk tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa warna dalam kantor pelayanan sudah sesuai dan berfungsi dengan baik.

a. Deskriptif Indikator Udara

Gambaran mengenai distribusi indikator Udara dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.2.3
Deskriptif Presentase Indikator udara

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	28	24
70% - 85%	Baik	70	60
55% - 70%	Cukup Baik	16	14
40% - 55%	Buruk	1	1
25% - 40%	Sangat Buruk	1	1
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 236)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 28 responden atau 24% pengunjung menyatakan bahwa udara dalam ruangan sangat baik, 70 responden atau 61% pengunjung menyatakan bahwa udara dalam ruangan baik, 16 responden atau 14% pengunjung menyatakan bahwa udara dalam ruangan cukup baik, 1 responden atau 1% pengunjung menyatakan bahwa udara dalam

kantor sangat buruk. Pengunjung menyatakan buruk terapat 1%. Hal ini menunjukkan bahwa udara dalam kantor pelayanan sudah baik.

a. Deskriptif Indikator suara

Gambaran mengenai distribusi indikator suara dalam lingkungan kerja fisik kantor pelayanan Kecamatan Gunungpati Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.2.4
Deskriptif Presentase Indikator suara

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	21	18
70% - 85%	Baik	67	58
55% - 70%	Cukup Baik	27	23
40% - 55%	Buruk	1	1
25% - 40%	Sangat Buruk	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 236)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden atau 18% pengunjung menyatakan bahwa suara dalam ruangan sudah sangat baik, 67 responden atau 58% pengunjung menyatakan bahwa suara dalam ruangan baik, 27 responden atau 23% pengunjung menyatakan bahwa suara dalam ruangan cukup baik, 1 responden menyatakan bahwa suara dalam kantor buruk. Sedangkan yang menyatakan sangat buruk tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa suara dalam kantor pelayanan sudah baik dan tidak banyak pengunjung yang merasa tidaknyaman dalam kantor pelayanan.

4.1.8.3 Analisis Deskriptif Persentase Kompetensi Pegawai (X3)

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan kompetensi pegawai diperoleh dari kuesioner dengan 20 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur yaitu: (1) pengetahuan, (2) pemahaman, (3) kemampuan/ keterampilan,

(4) nilai, (5) sikap, dan (6) minat. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data seperti pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.1.8.3
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai (X3)

No.	Indikator	Skor Ideal Indikator	Skor Riil Indikator	Persentase Skor (%)	Kriteria
1.	Pengetahuan	1392	1114	80	Tinggi
2.	Pemahaman	1856	1469	79.1	Tinggi
3.	Kemampuan/ keterampilan	1392	1082	77.7	Tinggi
4.	Nilai	1856	1484	79.9	Tinggi
5.	Sikap	1392	1087	78	Tinggi
6.	Minat	1392	1096	78.7	Tinggi
Jumlah		9280	7332	79	Tinggi

(Lampiran 24, halaman 248)

Berdasarkan kriteria pada tabel diatas, variabel kompetensi pegawai termasuk dalam kategori tinggi dengan presentase 79%. Dari keenam indikator tersebut memberikan informasi bahwa setiap indikator memiliki kriteria yang sama dengan rincian persentase yang berbeda yaitu untuk indikator pengetahuan sebesar 80% dengan kriteria tinggi, indikator pemahaman sebesar 79.1% dengan kriteria tinggi, indikator kemampuan/ keterampilan 77.7% dengan kriteria tinggi, indikator nilai sebesar 79.9%, sikap sebesar 78% dan minat sebesar 78.7% dalam kategori tinggi.

Untuk memperjelas variabel kompetensi pegawai dapat dilihat dari deskripsi masing-masing indikator kompetensi pegawai sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Gambaran mengenai distribusi indikator pengetahuan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.3.1
Deskriptif Persentase Indikator Pengetahuan

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	27	23
70% - 85%	Tinggi	71	61
55% - 70%	Cukup Tinggi	17	15
40% - 55%	Rendah	1	1
25% - 40%	Sangat Rendah	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 248)

Tabel diatas menunjukkan bahwa menurut 27 dari 116 pengunjung atau sebesar 23% menyatakan indikator pengetahuan dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan sebanyak 71 dari 116 pengunjung atau sebesar 61% menyatakan dalam tinggi dan 17 dari 116 pengunjung atau sebesar 15% menyatakan dalam kategori cukup tinggi. Adapun yang menyatakan rendah sebanyak 1 pengunjung atau sebesar 1%. Hal ini menunjukkan pengetahuan yang dimiliki pegawai terkait pelayanan sudah tinggi, akan tetapi masih perlu ditingkatkan pengetahuan pegawai dalam hal bidang pekerjaannya.

b. Pemahaman

Gambaran mengenai distribusi indikator pemahaman dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1.8.3.2
Deskriptif Persentase Indikator Pemahaman

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	30	26

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
70% - 85%	Tinggi	68	58
55% - 70%	Cukup Tinggi	17	15
40% - 55%	Rendah	0	0
25% - 40%	Sangat Rendah	1	1
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 248)

Tabel diatas menunjukkan bahwa menurut 30 dari 116 pengunjung atau sebesar 26% menyatakan pemahaman pegawai dalam kategori sangat tinggi. sebanyak 68 dari 116 pengunjung atau sebesar 58% menyatakan dalam kategori tinggi, sedangkan 17 dari 116 pengunjung atau sebesar 15% menyatakan dalam kategori cukup tinggi. Adapun yang menyatakan sangat rendah ada 1 responden atau sebesar 1% dan kategori rendah tidak ada atau 0%. Hal ini menunjukkan pemahaman pegawai terkait pekerjaanya sudah baik. Pegawai mampu memahami keinginan pengunjung.

c. Kemampuan

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator kemampuan:

Tabel 4.1.8.3.3
Deskriptif Persentase Indikator Kemampuan

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	24	21
70% - 85%	Tinggi	67	58
55% - 70%	Cukup Tinggi	22	19
40% - 55%	Rendah	3	2
25% - 40%	Sangat Rendah	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 248)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa menurut 24 responden dari 116 pengunjung atau sebesar 21% menyatakan kemampuan pegawai dalam

melayani sangat tinggi. Ada sejumlah 67 responden atau sebesar 58% menyatakan bahwa kemampuan pegawai sudah tinggi. Sedangkan ada sejumlah 22 responden atau sebesar 19% yang menyatakan bahwa kemampuan pegawai dalam kategori cukup tinggi. Adapun 3 responden atau sebesar 2% yang menyatakan bahwa kemampuan pegawai dalam kategori rendah, untuk kategori sangat rendah tidak ada responden yang menyatakan atau sebesar 0% untuk kategori tidak baik. Hasil ini menyatakan bahwa kemampuan pegawai sudah baik namun masih ada pegawai yang kurang baik atau masih ada pegawai yang belum dapat melaksanakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

d. Nilai

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator nilai :

Tabel 4.1.8.3.4
Deskriptif Persentase Indikator Nilai

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	34	29
70% - 85%	Tinggi	65	56
55% - 70%	Cukup Tinggi	16	14
40% - 55%	Rendah	1	1
25% - 40%	Sangat Rendah	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 248)

Berdasarkan tabel di atas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan bahwa indikator nilai termasuk dalam kriteria sangat tinggi yaitu sebanyak 34 responden dengan persentase 29%. Ada yang menyatakan bahwa indikator nilai adalah tinggi sebanyak 65 responden atau sebesar 56%, 26 responden menyatakan bahwa indikator nilai termasuk dalam kriteria cukup tinggi, 1 responden menyatakan bahwa indikator nilai termasuk dalam kriteria rendah.

Sedangkan yang menyatakan bahwa indikator nilai termasuk dalam kriteria sangat rendah tidak ada. Hal ini menunjukkan indikator nilai sudah tinggi, akan tetapi masih perlu diperbaiki. Masih adanya pegawai yang memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan membeda-bedakan saat memberikan layanan. Masih dijumpai pegawai lebih mementingkan pengunjung yang dikenalnya.

e. Sikap

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator sikap:

Tabel 4.1.8.3.5
Deskriptif Persentase Indikator Sikap

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	30	26
70% - 85%	Tinggi	55	47
55% - 70%	Cukup Tinggi	28	24
40% - 55%	Rendah	2	2
25% - 40%	Sangat Rendah	1	1
Jumlah		116	100

(Lampiran 24, halaman 248)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa indikator sikap dari pegawai yang termasuk dalam variabel kompetensi pegawai termasuk dalam kategori sangat tinggi menurut 30 responden atau sebesar 26%. Terdapat 55 responden atau sebesar 47% yang menyatakan bahwa sikap dari pegawai baik yang terlihat dari pegawai yang memberikan senyum sapa kepada pengunjung, memberikan pelayanan secara sopan dan tidak membawa masalah pribadi saat memerikan pelayanan. Sebanyak 28 responden atau sebesar 24% menyatakan bahwa sikap dari pegawai cukup tinggi, 2 responden atau sebesar 2% menyatakan bahwa sikap dari pegawai rendah, dan yang menyatakan bahwa sikap dari pegawai sangat rendah ada 1 responden atau sebesar 1 %.

f. Minat

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator minat:

Tabel 4.1.8.3.6
Deskriptif Persentase Indikator Minat

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Tinggi	19	16
70% - 85%	Tinggi	77	66
55% - 70%	Cukup Tinggi	20	17
40% - 55%	Rendah	0	0
25% - 40%	Sangat Rendah	0	0
Jumlah		116	100

(lampiran 24, halaman 248)

Berdasarkan tabel diatas aspek minat yang merupakan salah satu indikator dalam kompetensi pegawai memperoleh sebanyak 19 responden atau sebesar 16% memberikan jawaban yang masuk dalam kriteria sangat tinggi, 77 responden atau sebesar 66% memberikan jawaban yang masuk dalam kriteria tinggi, adapun 20 responden atau sebesar 17% memberikan jawaban yang masuk dalam kriteria cukup tinggi, dan tidak ada yang menyatakan pegawai dalam kriteria rendah dan sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa indikator minat sudah baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi minat pegawai dalam melayani pengunjung. Masih ada pegawai yang kurang bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

4.1.8.4 Analisis Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan (Y)

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan persepsi diperoleh dari kuesioner dengan 14 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur yaitu: (1) berwujud (2) kehandalan, (3) respon/tanggapan, (4) jaminan dan (5)

empati. Berdasarkan pernyataan responden, diperoleh data seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1.8.4.
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Indikator	Skor Ideal Indikator	Skor Riil Indikator	Persentase Skor (%)	Kriteria
1.	Berwujud	1392	1073	77%	Baik
2.	Kehandalan	1392	1080	77.5%	Baik
3.	Respon/ tanggapan	1392	1079	77.5%	Baik
4.	Jaminan	1392	1065	76.5%	Baik
5.	Empati	1392	1110	79.7%	Baik
Jumlah		6960	5497	78.9%	Baik

(Lampiran 24, halaman 260)

Berdasarkan kriteria pada tabel diatas, variabel kompetensi pegawai termasuk dalam kategori baik dengan presentase 78,9%. Dari kelima indikator tersebut memberikan informasi bahwa setiap indikator memiliki kriteria yang sama dengan rincian persentase berbeda yaitu untuk indikator berwujud 77% dengan kriteria baik, indikator kehandalan sebesar 77.5% dengan kriteria baik indikator respon/ tanggapan sebesar 77.5% dengan kriteria baik, indikator jaminan sebesar 76.5% dengan kriteria baik dan indikator empati sebesar 79.7% dengan kriteria baik.

Data mengenai variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari deskripsi tiap-tiap indikator sebagai berikut:

a. Berwujud

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator berwujud :

Tabel 4.1.8.4.1
Deskriptif Persentase Indikator Berwujud

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	23	20
70% - 85%	Baik	67	58
55% - 70%	Cukup Baik	21	18
40% - 55%	Kurang Baik	5	4
25% - 40%	Tidak Baik	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24 halaman 260)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Sebanyak 23 responden menyatakan bahwa bentuk fisik masuk dalam kriteria sangat baik dengan presentase 20%. Diperoleh sebanyak 67 responden atau sebesar 58% menyatakan bahwa indikator berwujud adalah baik. Adapun 21 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan sebanyak 5 responden atau sebesar 4 % menyatakan kurang baik. Dan tidak ada responden yang memilih kriteria tidak baik untuk indikator berwujud. Hal ini menunjukkan bahwa indikator berwujud sudah baik, akan tetapi masih perlu diperbaiki yaitu ruang tunggu pelayanan yang kurang memadai.

b. Kehandalan

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator kehandalan :

Tabel 4.1.8.4.2
Deskriptif Persentase Indikator Kehandalan

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	20	18
70% - 85%	Baik	77	66
55% - 70%	Cukup Baik	14	12
40% - 55%	Kurang Baik	5	4
25% - 40%	Tidak Baik	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24 halaman 260)

Berdasarkan aspek kehandalan yang merupakan salah satu indikator dalam kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Sebanyak 20 responden memberikan jawaban bahwa keandalan memiliki kriteria sangat baik dengan persentase 18%, 76 responden memberikan jawaban bahwa kehandalan memiliki kriteria baik, 14 responden memberikan jawaban bahwa kehandalan memiliki kriteria cukup, 5 responden memberikan jawaban bahwa kehandalan memiliki kriteria kurang baik dan responden yang memberikan jawaban bahwa keandalan memiliki kriteria tidak baik tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa indikator keandalan sudah baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Masih ditemukan pegawai yang kurang cekatan dalam melayani pengunjung.

c. Ketanggapan

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator ketanggapan :

Tabel 4.1.8.4.3
Deskriptif Persentase Indikator Ketanggapan

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	25	21
70% - 85%	Baik	71	62
55% - 70%	Cukup Baik	13	11
40% - 55%	Kurang Baik	7	6
25% - 40%	Tidak Baik	0	0
Jumlah		116	100

(lampiran 24 halaman 260)

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa sejumlah 25 responden menyatakan sangat baik untuk indikator respon, 71 responden atau sebesar 62% menyatakan baik. 13 responden atau sebesar 11% menyatakan cukup baik. Sedangkan ada 7 responden atau sebesar 6% yang menyatakan kurang baik dan

tidak ada responden yang menyatakan tidak baik. Hal ini menunjukkan indikator ini sudah baik dalam pelayanan, namun harus ditingkatkan lagi karena masih ada pengunjung yang belum merasa terlayani dengan baik.

d. Jaminan

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator jaminan :

Tabel 4.1.8.4.4
Deskriptif Persentase Indikator Jaminan

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	16	14
70% - 85%	Baik	76	65
55% - 70%	Cukup Baik	22	19
40% - 55%	Kurang Baik	2	2
25% - 40%	Tidak Baik	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24 halaman 260)

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa sejumlah 16 responden atau sebesar 14 % menyatakan kriteria sangat baik. 76 responden atau sebesar 65% menyatakan kriteria baik, 22 responden atau sebesar 19% menyatakan kriteria cukup baik untuk indikator ini, sedangkan ada 2 responden atau sebesar 2% menyatakan kriteria kurang baik, adapun yang tidak memilih kriteria tidak baik tidak ada atau 0%. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Pelayanan Kecamatan Gunungpati menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, pegawai juga dapat berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan kepada pengunjung.

e. Empati

Berikut ini adalah nilai deskriptif persentase pada indikator empati :

Tabel 4.1.8.4.5
Deskriptif Persentase Indikator Empati

Interval Skor	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
85% - 100%	Sangat Baik	27	23
70% - 85%	Baik	76	65
55% - 70%	Cukup Baik	10	9
40% - 55%	Kurang Baik	3	3
25% - 40%	Tidak Baik	0	0
Jumlah		116	100

(Lampiran 24 halaman 260)

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 27 responden atau sebesar 23% memilih kriteria sangat baik, 76 responden atau sebesar 65% memilih kriteria baik, dan 10 responden atau sebesar 9% memilih kriteria cukup baik. Sedangkan 3 responden memilih kriteria kurang baik, adapun tidak ada yang memilih kriteria tidak baik untuk indikator ini. Hal ini menunjukkan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Pelayanan Kecamatan Gunungpati, pegawai memiliki sikap empati terlihat dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada pengunjung secara prioritas usia maupun kondisi pengunjung seperti wanita hamil, difabel, dan lain sebagainya.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menjelaskan pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan secara simultan. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil dengan persamaan $Y = 4.307 + 0.396X_1 + 0.317X_2 + 0.300X_3 + e$ hasil analisis regresi

berganda tersebut menjelaskan pengaruh positif pada masing-masing variabel disiplin kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat dilihat bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh terbesar terhadap kualitas pelayanan, dibandingkan dengan variabel lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Moenir dalam Tangkilisan (2007), "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu, layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu anggota organisasi massa atau Negara". Begitu pula dengan hasil penelitian Shabbir (2017), "Pandangan pengunjung pelayanan masyarakat perihal kesehatan bahwa kenyamanan yang memuaskan merupakan harapan pengunjung, penyedia layanan harus sangat memperhatikan kualitas layanan" berdasarkan hal tersebut dengan diperolehnya pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung maka akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam kantor pelayanan di Kecamatan Gunungpati, dan dengan demikian kepercayaan masyarakat akan profesionalnya seorang pegawai pelayanan dapat dipertahankan.

4.2.2 Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dari nilai signifikansi uji koefisien determinasi parsial memiliki hasil sebesar 0,008 pada uji t untuk variabel kualitas pelayanan kurang dari 0,05 yang berarti ada pengaruh disiplin kerja terhadap

kualitas pelayanan. Sementara berdasarkan hasil uji hipotesis yaitu koefisien determinasi parsial diperoleh kesimpulan bahwa besarnya kontribusi disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan 6,15%. Disimpulkan bahwa semakin baik disiplin kerja pegawai, maka akan semakin baik juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif setiap indikator pengukur disiplin kerja meliputi ketaatan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Indikator ketaatan terhadap aturan kantor dalam kriteria tinggi dilihat dari skor rata-rata sebesar 80,7%. Hasil analisis deskriptif presentase menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu memiliki hasil terendah, dapat diketahui dalam deskriptif tiap indikator bahwa ketaatan pegawai terhadap aturan kantor sudah baik misalnya pegawai memakai pakaian dan atribut lengkap ketika melakukan pelayanan administrasi di kantor kecamatan, namun masih terdapat butir pernyataan yang memiliki hasil indeks terendah yaitu pada pernyataan yang berbunyi “Pegawai selalu berpenampilan rapi pada saat bekerja” dari skor tersebut dapat di artikan bahwa pengunjung kurang setuju jika pegawai tidak berpenampilan rapi saat melayani pengunjung.

. Indikator ketepatan waktu pegawai dalam kriteria baik dilihat dari skor rata rata sebesar 78,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati menepati waktu dalam pelayanan. Namun pada butir pernyataan ke 4 memiliki skor indeks terendah yang berbunyi “Pegawai berangkat tepat waktu dan pulang sesuai waktu yang telah ditentukan” hal ini berarti pengunjung pernah

mendapati pegawai yang datang terlambat dan pada jam kerja terkadang berada diluar kantor untuk urusan diluar pekerjaan.

Indikator tanggung jawab yang ditunjukkan pegawai dalam kriteria tinggi yang dilihat dari skor rata-rata sebesar 80,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Masih terdapat pengunjung yang memberi respon terendah pada butir pernyataan ke 9 yang berbunyi “apabila melakukan kesalahan dalam pelayanan pegawai bersedia menerima teguran/masukan dari pengunjung” memiliki skor indeks terendah, pengunjung menilai pegawai kurang dalam memperhatikan masukan atau keluhan dari pengunjung. Pengunjung dalam bersosial dan komunikasi kepada pegawai akan lebih baik jika pegawai selalu mendengar dan mencari jalan keluar atas keluhan pengunjung.

Berdasarkan keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja dilihat dari keseluruhan indikator termasuk dalam kriteria tinggi dilihat dari rata-rata analisis deskriptif untuk variabel disiplin kerja sebesar 80,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan didukung oleh disiplin kerja. Semakin baik disiplin kerja pegawai maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya semakin buruk disiplin kerja maka kualitas juga semakin rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat dari Watkins, dkk dalam Moenir (2001:94) menyatakan bahwa, “disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi”. Selain teori tersebut, hasil penelitian ini diperkuat

dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Itang (2015) yang menyimpulkan “bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel disiplin kerja pegawai dan kompetensi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya”, dan begitu pula penelitian Ikediashi (2015) yang berpendapat bahwa respon atau tanggapan secara sadar seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan, dan hasil penelitian berpengaruh secara signifikan. Berdasarkan penjelasan tersebut hal ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan Gunungpati.

4.2.3 Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis deskriptif persentase setiap indikator yang mengukur variabel lingkungan kerja fisik yaitu sistem cahaya, warna, udara, dan suara. Indikator cahaya dalam kategori baik dapat dilihat dari rata-rata 80.8%. Hasil analisis deskriptif presentase menunjukkan bahwa indikator warna memiliki hasil terendah, dapat diketahui dalam deskriptif tiap indikator bahwa cahaya dalam ruang kantor pelayanan sudah baik dan sesuai dengan fungsi cahaya dalam kantor, apabila dilihat dari skor terendah butir pernyataan ke 10 yang berbunyi “Penerangan yang disediakan diruang pelayanan sudah sesuai dan memadai” hal ini menunjukkan bahwa pengunjung ada yang terganggu oleh kurang memadainya penerangan dalam ruangan. Indikator warna dalam kategori baik dapat dilihat dari rata-rata sebesar 76,1%, pada indikator ini terdapat butir pernyataan dengan skor terendah yang

berbunyi “warna pada dinding ruangan menimbulkan kesan nyaman” pengunjung menilai bahwa warna yang menjadi titik pandang pengunjung selama menunggu nomor antrian ataupun sedang menunggu proses pelayanan sangatlah penting agar tidak mengganggu ketenangan dan tidak bosan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator warna dalam kategori baik. Indikator udara dalam kategori baik dapat dilihat dari rata-rata sebesar 79,2%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator udara dalam kategori baik, menurut sebagian besar responden udara dalam ruangan sudah baik, namun apabila pengunjung ramai udara yang mendukung kenyamanan ruang tunggu pelayanan masih terhitung kurang karena masih ada yang mengeluh karena Air Conditioner (AC) yang rusak sehingga hanya tersisa satu unit yang menyala, udara terasa pengap terlebih lagi jika ramai pengunjung.

Indikator suara dalam kategori baik dapat dilihat dari rata-rata sebesar 78,9%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator suara sudah baik menurut sebagian besar responden, jika dilihat pada butir yang memiliki indeks skor terendah yang berbunyi “Posisi ruang pelayanan terbebas dari suara bising dari luar ruangan” pengunjung masih ada yang merasa terganggu dengan suara bising yang ditimbulkan diluar ruangan sehingga tidak menimbulkan ketenangan dan bising merupakan sebuah gangguan dalam ruang pelayanan karena pelayanan bersifat administratif, menuntut untuk fokus dan teliti.

Meskipun variabel lingkungan kerja fisik berpengaruh pada kualitas pelayanan dan deskriptif persentase menunjukkan bahwa variabel tersebut berkategori baik secara keseluruhan dan per indikator juga dalam kategori baik, meskipun secara keseluruhan dalam kategori baik perihal lingkungan kerja fisik

belum sepenuhnya baik, maka perlu untuk lebih ditingkatkan lagi perihal lingkungan kerja fisik. Dilihat dari perindikator pada deskriptif persentase, lingkungan kerja fisik yaitu cahaya, warna, udara dan suara. Namun pada hasil deskriptif persentase warna lebih rendah dari indikator yang lain. Hal ini dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik yang sangat berpengaruh dalam perihal pelayanan kepada masyarakat, yaitu ada beberapa responden yang menyatakan bahwa penataan ruangan kurang baik, karena interiornya secara keseluruhan berkesan terlalu ramai, bahkan ada yang mengeluhkan beberapa interior yang kurang sesuai dengan ruangan.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Nurmashita, dkk dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo), dan begitu pula penelitian Ikediashi (2015) “Indikator kualitas layanan secara kolektif mengukur dampak dari layanan pemeliharaan pabrik/perusahaan dan personilnya”. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa lingkungan kerja fisik adalah semua yang berbentuk fisik yang ada disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

4.2.4 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 11,2% yang di peroleh dari hasil koefisien determinasi parsial. Sedangkan

jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara parsial, nilai t_{hitung} adalah 3.770 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya nilai t_{hitung} signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati diterima”. Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dilihat berdasarkan hasil uji hipotesis koefisien determinasi parsial yaitu sebesar 11,2% (r^2).

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan sebaliknya. Hasil analisis ini sejalan dengan pendapat Boulter, dkk dalam Sutrisno (2009:221) menyatakan bahwa, “Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”. Selain teori tersebut, hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Nurmasitha (2013) yang menyimpulkan “bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 63,5 %”, sedangkan penelitian yang dilakukan Sari (2018) yang menunjukkan hasil kompetensi pegawai yang dinilai melalui indikator pengetahuan, pengalaman, keterampilan, dan sikap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, begitu pula Detsimas (2016) mengemukakan “Secara keseluruhan, karyawan konstruksi memberi nilai kuat pada pelatihan di tempat kerja, untuk meningkatkan peluang perkembangan karir juga menjaga kepercayaan pelanggan”, begitu pula hasil penelitian yang dilakukan Kiran (2010) yang menyatakan bahwa “Harus menjadi

perhatian bahwa kesopanan dan pengetahuan staf perpustakaan dianggap rata-rata” menurut Kiran menjadi staf yang profesional juga harus memiliki disiplin sikap sesuai aturan dan juga pengetahuan secara menyeluruh dalam bidang pekerjaannya. Berdasarkan hasil tersebut, kompetensi pegawai merupakan faktor yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati”

Analisis deskripsi data penelitian menunjukkan indikator kompetensi pegawai termasuk dalam kriteria tinggi dengan persentase sebesar 79%. Hasil analisis deskriptif presentase menunjukkan bahwa indikator kemampuan dan keterampilan memiliki hasil terendah, dapat diketahui dalam deskriptif tiap indikator. Indikator pertama yaitu pengetahuan termasuk dalam kriteria baik dengan skor rata-rata sebesar 80%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai sudah tinggi yang dimaksud bahwa pegawai telah memiliki pengetahuan yang tinggi yaitu pegawai mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dalam menjalankan pekerjaan, pegawai dapat mengatasi kesalahan yang mungkin terjadi di kantor dengan cukup baik dan benar, akan tetapi pada pernyataan dengan indeks terendah di indikator pengetahuan butir ke 22 yang berbunyi “Pegawai mengetahui cara menggunakan segala macam alat kantor/ mesin kantor (komputer, mesin cetak, dsb) dengan baik dan benar” pengetahuan pegawai tentang alat kerja seperti mesin cetak dan pengetahuan perihal bidang kerjanya masih perlu ditingkatkan lagi. Hendaknya untuk pegawai yang belum mahir mengenai pengoperasian alat kerja seperti itu perlu diberi pelatihan dan keterampilan lagi agar pegawai dapat mengetahui cara

menggunakan segala macam alat kantor seperti komputer, mesin cetak, dan mesin lainnya dengan benar.

Indikator kedua pemahaman dengan rata-rata skor sebesar 79,1% yang termasuk dalam kriteria tinggi. Dinyatakan oleh responden tinggi yaitu karena pegawai memiliki pemahaman yang baik mengenai standar prosedur pelayanan, memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat bekerja secara profesional serta mengerti kondisi kerja sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien. Indikator pemahaman pada butir pernyataan ke 26 yang berbunyi “pegawai memiliki etika yang baik dalam memberikan pelayanan” memiliki skor indeks terendah. Pengunjung merasa bahwa etika dalam pelayanan akan memberi pengaruh komunikasi yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Indikator ketiga yaitu kemampuan atau keterampilan dengan rata-rata skor sebesar 77,7%, termasuk dalam kriteria tinggi. Namun masih perlu dioptimalkan lagi kemampuan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Masih ada pegawai yang belum dapat memberikan layanan secara cepat dan tepat, hal ini dapat dilihat pada skor indeks pernyataan pada butir ke 30 yang berbunyi “Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat” memiliki indeks skor terendah.

Indikator keempat adalah nilai dengan kriteria baik dengan rata-rata skor sebesar 79,9%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator nilai sudah tinggi, akan tetapi masih perlu diperbaiki perihal kompetensi pegawai karena belum sepenuhnya pengunjung memberi pendapat yang sama baiknya, apabila dilihat pada skor indeks terendah pada butir ke 32 yang berbunyi “Pegawai tidak

bersikap diskriminasi (membeda-bedakan)” masih adanya pegawai yang memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan membeda-bedakan saat memberikan layanan. Masih dijumpai pegawai lebih mementingkan pengunjung yang dikenalnya dan masih ada hubungan kerabat atau saudara dari pada pengunjung biasa.

Indikator kelima dalam variabel kompetensi pegawai adalah indikator sikap termasuk dalam tinggi dengan rata-rata skor sebesar 78%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai selalu memberikan senyum sapa kepada pengunjung dan memberikan pelayanan secara sopan, namun pada butir pernyataan yang memiliki skor terendah yaitu “Pegawai menerapkan dengan baik mengenai senyum, sapa, salam pada saat akan memberikan pelayanan” masih ditemukan beberapa responden yang mengatakan keluhan terhadap sikap pegawai pelayanan yang cemberut dan menunjukkan mimik lelah atau mengekrutkan kening.

Indikator yang terakhir adalah minat dengan kriteria baik dengan rata-rata skor sebesar 78,7%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator minat sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi minat pegawai dalam melayani pengunjung. Pada butir pernyataan ke 40 yang memiliki skor indeks terendah berbunyi “Pegawai memiliki semangat untuk dapat memenuhi harapan pengunjung” masih ada pegawai yang kurang bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Hendaknya perlu dilakukan pengawasan secara langsung oleh pimpinan melalui sidak agar pegawai lebih bersemangat dalam melayani pengunjung.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam rangka pembahasan skripsi yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang” yang telah dikemukakan maka dapat diambil beberapa simpulan antara lain:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan variabel disiplin kerja pegawai, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati sebesar 57,6%. Artinya semakin baik disiplin kerja pegawai, lingkungan kerja fisik, dan kompetensi pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati dengan nilai kontribusi parsial sebesar 6,15%. Artinya jika disiplin kerja pegawai semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati dengan nilai kontribusi parsial sebesar 9,98%. Artinya jika lingkungan kerja fisik semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang dengan nilai kontribusi parsial sebesar 11,4%. Artinya jika

kompetensi pegawai semakin baik maka kualitas pelayanan semakin baik pula.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pegawai hendaknya lebih mempercepat pelayanan agar pengunjung tetap mempercayakan kemampuan pelayanan para pegawai secara keseluruhan sehingga tercipta citra serta kualitas pelayanan daerah tersebut
2. Interior dalam ruangan yang tidak terlalu luas sebaiknya ditata ulang agar terlihat tidak terlalu ramai oleh interior yang ada, juga perlu dilakukan pengecatan ulang dengan warna yang lebih cocok dengan tidak memberikan dampak jenuh maupun terlalu kontras dengan mata agar tidak kehilangan fokus dalam bekerja.
3. Pegawai kecamatan sebaiknya dalam tiap periode yang ditentukan pimpinan mengikuti pelatihan keterampilan untuk lebih lancar, cepat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan, lebih mendukung untuk lebih ditingkatkan adalah kecepatan, ketelitian, juga keterampilan mesin kantor. Dengan adanya program pelatihan tersebut dapat menambah pengetahuan pegawai dan akan meningkatkan keterampilan pegawai kecamatan agar lebih baik lagi dalam bekerja sesuai dengan perkembangan yang ada. Serta dengan pelayanan yang ramah pengunjung pun akan merasa nyaman dan senang dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dessler, Gary. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1 (Edisi 10)*. Jakarta: PT Indeks.
- Detsimas, N., Coffey, V., Sadiqi, Z., & Li, M. (2016). "Workplace training and generic and technical skill development in the Australian construction industry". *Journal of Management Development*, 35(4), 486–504.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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". Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 23 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hadi, Sutrisno. 2011. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ikediashi, Dubem I., Stephen O. Ogunlana & Isaac A. Odesola.(2015). "Service quality and user satisfaction of outsourced facilities management (FM) services in Nigeria's public hospitals". *Built Environment Project and Asset Management*, Vol. 5 Iss 4 pp. 363 - 379
- Itang. 2015. *Work Dicipline SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kiran, Kaur. (2010). "Service quality and customer satisfaction in academic libraries". *Malaysian University Library Review*, Vol. 59Iss 4 pp. 261 - 273
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mustofa, Zaenul. 2016. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus". Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nitisemito, Alex, S., dan Umar Burhan. 2004. *Wawasan Studi Kelayakan dan Evaluasi Proyek*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurmashita, Faiza., Abdul Hakim dan Wima Yudo Prasetyo. 2012. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Penacatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)". Dalam Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, No. 6 Agustus 2019 Malang: Universitas Brawijaya.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1 , pp. 12-40.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Kesejahteraan Profesional, Berkompeten, Cerdas, Terampil, dan Melayani*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sari, Tri Winda. 2017. "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga". Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Septiono, Mochamad Andi. 2017. "Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati". Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Shabbir, A., Malik, S., Malik, S. (2016). "Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan". *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 33 No. 5, pp.538 – 557
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sofyan, Diana Khairani. 2013. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering Journal*, Vol. 2 No. 1 hal 18-23. Lhokseumawe: Universitas Malikussaleh.
- Srigati. 2019. "Pengaruh Pengawasan, Motivasi, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian Dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah". Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: PT Tarsito Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 1998. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- , 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Suryahadi dan Purwanto S.K. 2016. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana
- Tangkilisan, H.N.S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kerja Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI
Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229
Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015
Laman: <http://fe.unnes.ac.id>, surel: fe@mail.unnes.ac.id

Nomor : 7268/UN37.1.7/LT/2019 13 Mei 2019
Hal : Permohonan Izin Observasi

Yth. Camat Gunungpati
JL. MR Wuyanto No.33, Gunungpati Sumurrejo Kota Semarang, Jawa Tengah 50226

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Senja Ismi Fiyara
NIM : 7101414260
Program Studi : Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Semester : Genap
Tahun akademik : 2018/2019
Topik observasi : Kualitas Pelayanan

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin observasi untuk penelitian awal skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 16 Mei 2019 s.d selesai.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:
Dekan FE;
Universitas Negeri Semarang



Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI
 Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229
 Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015
 Laman: <http://fe.unnes.ac.id>, surel: fe@mail.unnes.ac.id

Nomor : B/15337/UN37.1.7/LT/2019
 Hal : Izin Penelitian

03 Oktober 2019

Yth. Camat Gunungpati
 Jl. MR Wuyanto No. 33 Gunungpati Sumurrejo Kota Semarang, Jawa Tengah 50226

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Senja Ismi Fiyara
 NIM : 7101414260
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
 Semester : Gasal
 Tahun akademik : 2019/2020
 Judul : Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 07 Oktober 2019 s.d selesai.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

a.n. Dekan FE
 Wakil Dekan Bid. Akademik,

Dr. Kardoyo, M.Pd.
 NIP 196205291986011001

Tembusan:
 Dekan FE;
 Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 644 986 564 8

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-10-04 13:32:40)

Lampiran 3 Daftar Golongan PNS di Kantor Kecamatan Gunungpati

NO	NAMA/NIP	GOL	JABATAN
1.	RONNY T. NUGROHO, S.Sos, MM 19690323 198803 1 001	IV/b	Camat
2.	SULISTIYO ,SE, M.Si 19630828 199403 1 010	IV/a	Sekcam
3.	Sutomo, SH 19640329198512 1002	III/d	Kasi Trantibum
4.	Mutmainah , SE 19761017 199903 2 003	III/b	Kasi Pelayanan Publik
5.	Muntari, BA 19620404 198803 1 010	III/d	Kasi Kesos
6.	Al Frida Very S, S.STP, M.Si 19840825200212 1 001	III/c	Kasi Pemerintahan
7.	Hery Purwanto 19640917 198311 1 001	III/d	Kasi Pembangunan
8.	Sutiknyo, SE 19640216198603 1011	III/c	Kasubag Perenc dan Evaluasi
9.	Ety Ediyati,SE 19630730200701 2005	III/a	Kasubag Umum & Kepeg
10.	Ardian Widiardi,A.Md 19861203201001 1 010	II/d	Verivikator Keuangan
11.	Buseri 19630718 199203 1 005	II/c	Petugas trantib
12.	Sriyono 19610207200604 1003	II/c	Petugas Trantib
13.	Kurotun, SE 19640702200701 2088	III/a	Pengadministrasi Umum
14.	Sutarto 19690909 201212 1 001	II/a	Petugas Trantib / Administrasi lainnya
15.	Sugeng 19701215 201406 1 001	II/a	Administrasi lainnya
16.	Dion Dwi Octa A, A.Md 19901017 2015021001	II/c	Verifikator Ruangan
17	Tri Ariningsih 19650913 200701 2 008	II/c	Pengadministrasi Umum

Lampiran 4 Pedoman Wawancara Temuan Lapangan

1. Apakah terdapat pengunjung yang mengeluh mengenai pelayanan?
2. Berapakah jumlah pegawai dan bagaimana kompetensinya?
3. Apakah terdapat keluhan pengunjung yang tersampaikan kepada petugas?
4. Apa saja keluhan pengunjung yang telah tersampaikan?

Lampiran 5 Transkrip Wawancara Temuan Lapangan

Hari, Tanggal : Jum'at, 23 Mei 2019

Waktu : 07.40 - Selesai

Narasumber (N) : Mutmainnah (Pegawai Kantor Kecamatan Gunungpati)

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : "Permisi bu mohon maaf mengganggu waktunya?"

N : "Iya tidak apa-apa, silahkan duduk dulu di ruang tamu ya mbak!"

P : " Perkenalkan bu, saya Senja Ismi Fiyara dari Universitas Negeri Semarang. Bermaksud untuk melaksanakan penelitian di kantor Kecamatan Gunungpati ini bu, dan saya sudah bertemu dengan bapak frida kemudian diarahkan ke ibu"

N : "Iya mbak, silahkan tidak apa-apa karena memang lagi lowong juga ini, ya kalau rame saya tinggal sebentar ya nanti?"

P : " Iya bu tidak apa-apa, begini bu, saya akan melaksanakan penelitian mengenai kualitas pelayanan di sini bu. Apakah menurut ibu kualitas pelayanan disini sudah baik?"

N : "Ya kalau ditanya mengenai baik atau tidak pasti saya jawab sudah baik ya mbak, soalnya dari keseluruhan memadai, ya mungkin hanya beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti"

P : "Bu berapakah jumlah pegawai yang ada disini bu? Dan mengenai kompetensinya bagaimana bu?"

N : "Disini ada 17 orang pegawai ASN mbak, kalo pegawai kontrak ada 15 orang, dan untuk kontrak masa memperbaharui satu tahun sekali itu bagian keamanan, kebersihan, pelayanan, secretariat, dan kasi, kalau baik ya diperbarui kontraknya, kalau tidak ya diberhentikan sesuai habisnya kontrak.

P : "Kalau boleh tau beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti itu apakah keluhan pengunjung bu?"

N : " Iya mbak, keluhan pengunjung"

P : "Keluhan pengunjung tersebut mengenai apa bu?"

N : " Ya keluhan pengunjungnya seperti lama pengurusan surat surat sih mbak, seperti KTP gitu, ada juga yang mengeluh mengenai kursi duduk

petugasnya itu terlalu pendek sampai tidak terlihat padahal ada petugas yang berjaga disitu, tapi memang tuas peninggi kursinya lagi rusak semua sih mbak, tidak bisa di tinggikan. Jadi kalau lagi melayani juga saya sampe berdiri buat ngasih berkasnya ke pengunjung.

P :”Untuk keluhan lain apakah ada bu?”

N :”Waktu ramai pengunjung dan di tanggal tanggal tertentu, banyak yang tidak mendapat tempat duduk mbak. Pada ngantri berdiri diluar ruangan.

P :”Lalu untuk sarana dan prasarana penunjangnya apakah dalam kondisi layak semua bu?”

N :”Ada beberapa seperti keadaan AC itu satu rusak mbak, kemudian kursi pegawai tadi juga, sebenarnya sudah melaporkan terkait sarpras, namun tidak ada dana untuk perbaharuannya.

P :”Baik bu saya rasa cukup mohon maaf mengganggu waktunya saat bekerja bu, besok saya kembali untuk melanjutkan kegiatan saya, jika saya rasa informasi ini kurang saya akan menemui ibu.

N :”Iya mbak silahkan saja mbak, saya tinggal dulu ya mbak”

P :”Iya bu terimakasih banyak”

N :”Sama-sama mbak”

Lampiran 6 Hasil Presentase Angket Observasi Pra Penelitian Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gunungpati Semarang

NO	PERNYATAAN	Persentase			
		SS	S	TS	STS
Berwujud					
1	Ruang tunggu di kecamatan luas dan nyaman	2%	60%	36%	2%
2	Petugas pelayanan selalu berpenampilan rapi dan sopan	11%	59%	30%	0%
3	Kebersihan dan kerapian kantor terjaga dengan baik	12%	74%	14%	0%
5	Dokumen/surat yang diterima pengunjung tidak ada yang cacat atau rusak	7%	90%	3%	0%
Kehandalan					
6	Petugas pelayanan bertindak cepat dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan	5%	55%	40%	0%
7	Petugas pelayanan memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya	5%	90%	5%	0%
9	Petugas pelayanan memberikan informasi secara jelas sehingga masyarakat tidak merasa bingung	15%	80%	5%	0%
10	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain keluhan pengunjung atas pelayanan yang kurang memuaskan	15%	65%	20%	0%
Respon/Tanggapan					
11	Petugas pelayanan tanggap terhadap situasi sehingga tidak membiarkan pengunjung menunggu terlalu lama	15%	70%	15%	0%
12	Petugas memenuhi layanan sesuai waktu yang dijanjikan	0%	58%	42%	0%
Jaminan					
13	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang luas tentang pekerjaannya	10%	75%	15%	0%
15	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan kenyamanan dan kepercayaan terhadap pengunjung	9%	61%	30%	0%
Empati					
16	Petugas pelayanan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan dari masyarakat	10%	75%	15%	0%
17	Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan suka cita dan menyenangkan	10%	68%	22%	0%
18	Petugas pelayanan selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat	14%	86%	0%	0%

Lampiran 7 Pedoman Wawancara

1. Apakah Anda mendapatkan kemudahan akses dalam pelayanan?
2. Apakah ruangan kantor pelayanan nyaman untuk melakukan proses pelayanan?
3. Apakah kantor kecamatan memiliki standar dalam melakukan pelayanan?
4. Apakah pegawai cermat dalam memberikan pelayanan?
5. Apakah pegawai merespon dengan baik keluhan Saudara dalam melakukan pelayanan?
6. Apakah data yang Anda butuhkan diberikan sesuai waktu dalam pelayanan?
7. Apakah dalam melakukan pelayanan, pegawai bersikap membeda-bedakan?

Lampiran 8 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Hari, Tanggal : Rabu, 09 Oktober 2019

Waktu : 08.00 - Selesai

Narasumber (N) : As

Keperluan : KK

Alamat : Desa Cepoko

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu waktunya sebentar, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswi Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati.

N : Oh iya tidak apa-apa.

P : Bisa tolong perkenalkan nama terlebih dahulu, dengan mas siapa dari daerah mana?

N : Saya Asroni, dari Desa Cepoko.

P : Kalau saya boleh tahu bapak kemari sedang mengurus apa ya?

N : Saya sedang mengurus KK Mbak

P : Pelayanannya menurut Saudara bagaimana?

N : Sudah baik, namun masih sedikit lama

N : Kalo dari ruang pelayanannya gimana menurut bapak?

P : Sudah enak sih mbak, tapi kurang luas dan kurang banyak kursinya, jadi kalau rame jadi nunggu di luar.

P : Oh begitu ya pak, saya rasa cukup. Terimakasih atas informasi yang diberikan.

N : Iya mbak sama sama.

Transkrip Wawancara 2

Hari / Tanggal : Rabu, 09 Oktober 2019

Waktu : 08.00 – Selesai.

Narasumber (N) : Ab

Keperluan : KK

Alamat : Desa Sukorejo

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi pak, maaf mengganggu waktunya, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswi Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini.

N : Iya mbak silahkan.

P : Sebelumnya dengan mas siapa ya? dari Desa mana mas ?

N : Saya Abdul dari Ds. Sukorejo.

P : Sebelumnya kalau boleh tahu, mas ingin mengurus apa ya di kantor Kecamatan?

N : Itu mbak saya mau mengurus KK.

P : Oh ya mas bagaimana pelayanan disini, apakah pegawai cekatan dalam memberikan pelayanan?

N : Sudah cukup baik, Hanya saja lumayan rame, jadi antrinya lumayan lama gitu mbak.

P : Seperti itu ya mas. Apakah lingkungan kantor kecamatan sudah nyaman atau belum, apakah terdapat suara bising yang mengganggu?

N : Iya sudah cukup nyaman kok mbak. Kalau suara bising mungkin dari luar ruangan ya mbak karna juga ada orang yang duduk di ruang tunggu luar yang senda gurau saling sapa

P : Apakah itu termasuk pegawai atau pengunjung mas?

N : iya pengunjung dan ada pegawai juga mbak

P : Begitu ya mas, saya rasa cukup, terima kasih atas waktu dan informasinya

N : iya mbak sama sama

Transkrip Wawancara 3

Hari / Tanggal : Rabu, 09 Oktober 2019

Waktu : 08.00 – Selesai.

Narasumber (N) : Nu

Keperluan : Perpindahan

Alamat : Kelurahan Pakintelan

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi Pak, maaf mengganggu waktunya, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswi Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini Pak.

N : Iya mbak tidak apa-apa.

P : Sebelumnya dengan Bapak siapa ya? Asal darimana Bapak?

N : Saya Nur Kholis dari Kelurahan Pakintelan.

P : Oh ya Bapak, kalau boleh tahu Bapak sedang mengurus apa ya di kantor kecamatan?

N : Ini Mbak saya sedang mengurus Perpindahan.

P : Iya Bapak, lalu apakah bapak menunggu lama untuk mengurus perpindahan tersebut?

N : Tidak mbak, ini tadi cepet soalnya sudah siang jadi nggak rame, pegawainya tadi langsung menanggapi karena memang sudah tidak ada antrian.

P : Oalah begitu ya bapak. Oh ya bapak apakah pegawai ramah dalam memberikan pelayanan?

N : Iya mbak tadi pegawai sudah cukup ramah, tadi kan juga ada anak PKL juga yang melayani juga ramah.

P : Baiklah bapak, saya rasa cukup informasinya. Terima kasih atas waktunya.

N : Iya mbak sama-sama.

Transkrip Wawancara 4

Hari, Tanggal : Kamis, 10 Oktober 2019

Waktu : 09.00 - Selesai

Narasumber (N) : Vi

Keperluan : KTP

Alamat : Pongangan

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi mbak, maaf mengganggu waktunya, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswi Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini Pak.

N : Iya Mbak tidak apa-apa.

P : Mohon maaf saya berbicara dengan Mbak siapa dan dari desa mana mbak?

N : Saya Vina dari Pongangan mbak.

P : Oh ya mbak kesini ada keperluan apa ya mbak?

N : Ini Mbak saya mau mengurus KTP

P : Oh begitu ya mbak, apakah selama melakukan pelayanan pegawai ramah terhadap mbak?

N : Saya baru pertama kali kesini mbak, ya alhamdulillah tidak ada keluhan soal itu, jadi ya ramah semua.

P : Gitu ya mbak. Apakah fasilitas kantor, ruangan kecamatan nyaman untuk digunakan?

N : Iya Mbak nyaman-nyaman saja, tetapi waktu saya masuk tadi nggak kelihatan pegawainya saya kira tidak ada pegawainya, mungkin karna mejanya terlalu tinggi.

P : begitu ya mbak, saya rasa cukup informasinya. Terimakasih atas waktunya.

N : Iya Mbak sama-sama.

Transkrip Wawancara 5

Hari / Tanggal : Kamis, 10 Oktober 2019

Waktu : 09.00 – Selesai.

Narasumber (N) : Ye

Keperluan : KTP

Alamat : Desa Sekaran

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi Mbak, maaf mengganggu waktunya, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswi Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini mbak.

N : Iya mbak tidak apa-apa.

P : Sebelumnya dengan Mbak siapa? dari Desa mana Mbak?

N : Saya Yeni, dari Desa Sekaran.

P : Baik Mbak Yeni, ke kecamatan untuk mengurus apa ya Mbak ?

N : Saya mengurus E-KTP mbak

P : Mbaknya baru membuat atau sudah memiliki yang regular ?

N : Saya belum punya mbak pas 17 ini yaudah buat yang elektronik aja.

P : Tapi bagaimana tadi tanggapan dari pegawainya mbak ?

N : Disuruh nunggu sebentar tadi, mungkin masih ngurus sesuatu, trus baru ditanggapin

P : Kalau pelayanan dari pegawai sikapnya bagaimana mbak ?

N : Ya lumayan si mbak Cuma nggak senyum jadi keliatan kaku gitu.

P : Menurut Mbak Yeni ruangan disini nyaman atau tidak untuk melakukan pelayanan?

N : Kalau pas sepi begini ya nyaman-nyaman saja mbak.

P : Baik Mbak saya rasa cukup keterangan dari mbak Yeni. Terimakasih mbak.

N : Iya mbak sama-sama, makasih juga.

Transkrip Wawancara 6

Hari, Tanggal : Kamis, 10 Oktober 2019

Waktu : 09.00 - Selesai

Narasumber (N) : SH

Keperluan : Surat Domisili

Alamat : Desa Plalangan

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi Buk, maaf mengganggu waktunya, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswi Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini Buk.

N : Iya Mbak silahkan tidak apa-apa.

P : Mohon maaf bisa terlebih dahulu saya tau nama Ibu dan dari desa mana?

N : Saya Ibu Sri Haritingsih dari Desa Plalangan mbak.

P : Baik Ibu, kalo boleh tahu ke kecamatan mengurus apa ya Bu?

N : Saya mengurus surat domisili Mbak

P : Tapi tadi bagaimana tadi tanggapan dari pegawainya Bu ?

N : bagus sih tanggapannya.

P : Oh gitu ya Bu, Kalau pelayanan dari pegawai sikapnya bagaimana Bu?

N : Ya baik kok pegawainya disini, Cuma ada pegawai yang kurang ramah senyum mungkin sedang serius banget.

P : Lalu menurut Ibu ruangan tunggu pelayanannya disini nyaman atau tidak untuk melakukan pelayanan?

N : Kalau pas sepi begini mbak enak nyaman-nyaman saja tetapi kalau ramai kayak kemarin, harus nunggu diluar soalnya jumlah kursinya dikit mbak, kalau kelamaan antri ya saya tinggal daripada berdiri lama

P : Baik Bu saya rasa cukup informasinya Terimakasih Bu atas bantuan dan waktunya.

N : Iya mbak terimakasih kembali.

Transkrip Wawancara 7

Hari / Tanggal : Kamis, 10 Oktober 2019

Waktu : 09.00 – Selesai.

Narasumber (N) : Sa

Keperluan : KK

Alamat : Desa Pongangan

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi Pak, maaf mengganggu waktunya, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswi Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini Pak.

N : Iya mbak tidak papa.

P : Sebelumnya dengan Bapak siapa? dari Desa mana Bapak?

N : Saya Sarwandi dari Pongangan mbak.

P : Iya bapak. Kalau boleh tahu bapak kesini ada keperluan apa ya Pak?

N : Ini mbak saya sedang mengurus KK anak saya yang baru menikah

P :Lalu bagaimana pelayanan disini Bapak? apakah pegawai ramah dalam memberikan pelayanan?

N : Pelayanan disini sudah baik, Cuma agak lama saja, mungkin karna yang melayani anak PKL juga, kalau pegawainya cukup baik sih harusnya daripada pengunjung menunggu lama pegawai langsung saja yang menangani.

P : Lalu apakah Bapak tidak protes kepada pegawai pelayanan?

N : Tidak mbak, nanti malah saya ngurus suratnya disulit-sulitin. Mending cari aman saja mbak, hehehe.

P : Owalah begitu ya pak, baiklah bapak kalau begitu saya rasa cukup wawancaranya terimakasih pak

N : Iya mbak sama sama

Transkrip Wawancara 8

Hari / Tanggal : Kamis, 10 Oktober 2019

Waktu : 09.00 – Selesai.

Narasumber (N) : Bambang

Alamat : Kelurahan Pakintelan

Keperluan : KTP

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi Pak, maaf mengganggu waktunya, saya Nurul Mubarak mahasiswa Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini Pak.

N : Iya mbak tidak apa-apa.

P : Sebelumnya dengan Bapak siapa ya? dari desa mana Bapak?

N : Saya Bambang dari Pakintelan mbak.

P : Oh ya Bapak kesini ada keperluan apa ya Bapak?

N : Ini mbak saya mau mengurus KTP anak saya, soalnya anak saya lagi kuliah.

P : Begitu ya Bapak, apakah selama Bapak melakukan pelayanan pegawai ramah terhadap Bapak?

N : Itu kurang begitu ramah, kurang senyum, hehehe.

P : Owalah seperti itu ya Bapak. Apakah ruang kantor kecamatan nyaman untuk digunakan?

N : Iya mbak nyaman-nyaman saja..

P : Baiklah Bapak, saya rasa cukup informasinya. Terimakasih atas waktunya.

N : Iya mbak sama-sama.

Transkrip Wawancara 9

Hari / Tanggal : Senin, 14 Oktober 2019

Waktu : 09.00 – Selesai.

Narasumber (N) : Na

Alamat : Desa Sekaran

Keperluan : KTP

Pewawancara (P) : Senja Ismi Fiyara

P : Selamat pagi Mbak, maaf mengganggu waktunya, saya Senja Ismi Fiyara mahasiswa Universitas Negeri Semarang, ingin menanyakan terkait tentang kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati ini mbak.

N : Iya Mbak silahkan.

P : Mohon maaf, boleh saya tau nama mbak siapa? Dari desa mana?

N : Saya Nadia mbak dari Sekaran.

P : Kalau boleh tahu ke kecamatan ingin mengurus apa ya mbak?

N : Saya mau mengurus KTP mbak, KTP saya hilang.

P : Tapi mbak sudah mengetahui prosedur pembuatan KTP yang hilang?

N : Iya Mbak sudah tahu, tadi saya sudah menanyakan kepada pegawainya terkait persyaratannya apa saja dan bagaimana prosedurnya. Ini saya sudah membawa persyaratannya dengan lengkap.

P : Oh Begitu ya mbak, lalu apakah ruangan disini nyaman untuk digunakan?

N : Iya Mbak nyaman saja sih kalau lagi nggak rame gini.

P :Lalu apakah kantor pelayanan memiliki standar pelayanan menurut mbak?

N : ya pasti punya ya mbak, contoh kecil 5S itu. Kalau penerapannya mungkin belum sempurna, karna masih kurang dalam melayani seperti 5S itu

P : Baiklah mbak kalau begitu, saya rasa cukup informasinya. terimakasih untuk waktunya.

N : Iya Mbak sama-sama.

Lampiran 9 Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen Penelitian

“PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG”

No .	Variabel	Indikator	Deskripsi	No. Item	Jumlah Instrumen
1.	Disiplin Kerja	1. Ketaatan terhadap peraturan	a. Pegawai selalu memakai identitas diri/peraturan yang	1	3
			b. Pelayanan dikantor sesuai dengan prosedur informasi yang ada	2	
			c. Kerapian pegawai selalu terjaga	3	
		2. Ketepatan Waktu	a. Ketepatan Jam Kerja yang kondusif	4	3
			b. Ketepatan waktu oleh pegawai atas perjanjian pada pengunjung	5	
			c. Proses pelayanan dilakukan sesuai nomor antrian pengunjung	6	
		3. Tanggung Jawab	a. Tanggung jawab penuh oleh pegawai kepada pengunjung	7	3
			b. Kesalahan pelayanan merupakan tanggung jawab pegawai	8	
			c. Pegawai menerima saran atau masukan dari pengunjung	9	
2.	Lingkungana	1. Cahaya	a. Penerangan yang	10	3

No.	Variabel	Indikator	Deskripsi	No. Item	Jumlah Instrumen
	n Kerja Fisik		<p>disediakan telah sesuai dan memadai</p> <p>b. Cahaya yang ada sangat membantu melihat objek yang ada</p> <p>c. Cahaya dari sinar matahari tidak menyilaukan mata</p>	<p>11</p> <p>12</p>	
		2. Warna	<p>a. kesesuaian warna dinding kantor</p> <p>b. Penataan dekorasi ruangan sederhana</p> <p>c. Kenyamanan pada warna dinding</p> <p>d. Kenyamanan warna interior</p>	<p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p>	4
		3. Udara	<p>a. jumlah ventilasi pada ruangan sudah cukup memadai</p> <p>b. Kenyamanan suhu udara pada ruangan kantor</p> <p>c. Tersedia kipas angin atau AC sebagai pengatur suhu ruangan</p>	<p>17</p> <p>18</p> <p>19</p>	3
		4. Suara	<p>a. Suara yang ditimbulkan oleh alat-alat kantor tidak menimbulkan kegaduhan yang menyebabkan ketidaknyamanan</p>	20	3

No .	Variabel	Indikator	Deskripsi	No. Item	Jumlah Instrumen
			n b. Tidak ada kebisingan yang ditimbulkan oleh suara di luar ruangan c. Tidak ada suara gaduh pegawai	21 22	
3.	Kompetensi pegawai	1. Pengetahuan	a. Pengetahuan cara menggunakan mesin kantor b. Pengetahuan cara menggunakan alat kantor c. Mengetahui tentang cara melakukan pelayanan yang baik d. Pengetahuan tentang tugas, wewenang, dan tanggung jawab atas pekerjaannya	23 24 25 26	4
		2. Pemahaman	a. Pemahaman prosedur pelayanan b. Pemahaman etika pegawai dalam pelayanan c. pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab pegawai d. Pemahaman tentang kondisi kerja pegawai	27 28 29 30	4
		3. Kemampuan / Keterampilan	a. Kemampuan untuk bekerja secara efektif da	31	3

No .	Variabel	Indikator	Deskripsi	No. Item	Jumlah Instrumen
		n	efisien b. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat c. Keterampilan mengoperasikan alat kantor (mesin ketik / komputer)	32 33	
		4. Nilai	a. Pegawai bersikap tidak deskriminasi kepada pengunjung b. Nilai kejujuran pegawai pelayanan c. Keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan d. Pegawai bersikap sabar dan responsif dalam mengatasi pengunjung	34 35 36 37	4
		5. Sikap	a. Sikap pegawai dalam menerapkan 3S pada saat memberikan pelayanan b. Memberikan pelayanan secara sopan santun c. Kedisiplinan dan sikap sungguh-sungguh pegawai dalam bekerja	38 39 40	3
		6. Minat	a. Pegawai saling bekerja sama	41	3

No .	Variabel	Indikator	Deskripsi	No. Item	Jumlah Instrumen
			saat memberikan pelayanan		
			b. Pegawai memiliki semangat dalam melayani pengunjung	42	
			c. Pegawai melaksanakan tugas sesuai pekerjaan yang dikuasai	43	
4.	Kualitas Pelayanan	1. Berwujud	a. Memiliki ruang pelayanan yang luas dan nyaman	44	3
			b. Ruang pelayanan tertata bersih dan rapi	45	
			c. Dokumen pengunjung selalu rapi dan bersih	46	
		d. Keandalan	a. Pelayanan yang cepat dan tepat	47	3
			b. Kecermatan pegawai dalam melayani pengunjung	48	
			c. Hasil pelayanan sesuai yang diharapkan pengunjung	49	
		d. Ketanggapan	a. Informasi yang diberikan jelas dan tidak membingungkan	50	3
			b. Ketanggapan pegawai yang cepat jika terjadi keluhan oleh pengunjung	51	
			c. Merespon pelayanan setiap	52	

No .	Variabel	Indikator	Deskripsi	No. Item	Jumlah Instrumen
			pengunjung		
		d. Jaminan	a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	53	3
			b. Pegawai memberikan jaminan kebenaran data pengunjung	54	
			c. Pegawai memberikan jaminan kepercayaan dalam berkomunikasi	55	
		d. Empati	a. Pegawai melayani dengan fokus dan sopan santun	56	3
			b. Pegawai melayani dan memberikan solusi kepada pengunjung	57	
			c. Mendahulukan kepentingan pengunjung	58	

Lampiran 10 Angket Uji Coba Instrumen

A. Disiplin Kerja

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Ketaaan Terhadap Aturan					
1.	Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat melakukan pelayanan				
2.	Proses pelayanan sesuai dengan yang ada di papan informasi prosedur pelayanan				
3.	Pegawai selalu berpenampilan rapi pada saat bekerja				
Ketepatan Waktu					
4.	Pegawai berangkat tepat waktu dan pulang sesuai waktu yang telah ditentukan				
5.	Pegawai menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang telah dijanjikan				
6.	Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan nomor antrian				
Tanggung Jawab					
7.	Pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan				
8.	Pegawai bertanggung jawab atas kesalahan dalam pelayanan				
9.	Apabila melakukan kesalahan dalam pelayanan, pegawai bersedia menerima teguran/masukan dari pengunjung				

B. Lingkungan Kerja Fisik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Cahaya					
10	Penerangan yang disediakan diruang				

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
	pelayanan sudah sesuai dan memadai				
11	Cahaya yang ada sangat membantu dalam pengelihatan objek sekitar dengan jelas				
12	Sumber cahaya dari sinar matahari yang masuk ke dalam ruangan tidak berlebihan/menyilaukan				
Warna					
13	Warna pada dinding ruang pelayanan sudah sesuai				
14	Penataan dekorasi ruangan sederhana dan tidak berlebihan				
15	Warna pada dinding menimbulkan kesan nyaman				
16	Kombinasi warna interior ruangan tidak berlebihan				
Udara					
17	Jumlah ventilasi udara yang ada sudah memadai dan berfungsi dengan baik				
18	Ruang pelayanan nyaman dan tidak pengap				
19	Tersedia kipas angin/ AC sebagai pengatur suhu udara pada ruangan				
Suara					
20	Nyaman dan tidak terganggu dengan suara yang ditimbulkan dari alat kantor				
21	Posisi ruang pelayanan bebas dari suara bising (dari luar ruangan)				
22	Pegawai tidak berbicara sendiri dengan keras sehingga membuat bising				

C. Kompetensi Pegawai

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Pengetahuan					
23	Pegawai mengetahui cara menggunakan segala macam mesin kantor (Komputer, printer, dll) dengan baik dan benar				
24	Pegawai mengetahui cara menggunakan alat kantor dengan baik				
25	Pegawai mengetahui prosedur pelayanan yang dibutuhkan pengunjung				
26	Semua pegawai pelayanan mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam menjalani pekerjaannya				
Pemahaman					
27	Pegawai memiliki pemahaman yang baik mengenai standar prosedur pelayanan di kantor pelayanan				
28	Pegawai memiliki etika yang baik dalam memberikan pelayanan				
29	Pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat bekerja dengan optimal				
30	Pegawai mengerti kondisi kerja sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien				
Kemampuan/Keterampilan					
31	Pegawai memiliki kemampuan untuk bekerja secara efektif dan efisien				
32	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat				
33	Semua pegawai dapat mengoperasikan alat kerja (computer / mesin tik) dengan baik				
Nilai					
34	Pegawai tidak bersikap deskriminasi (membeda-bedakan)				

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
35	Pegawai bersikap jujur terhadap sesama pegawai maupun pengunjung				
36	Keterbukaan pegawai baik dalam memberikan pelayanan				
37	Pegawai bersikap sabar dan responsive dalam mengatasi keluhan pengunjung				
Sikap					
38	Pegawai menerapkan dengan baik mengenaik senyum, salam, sapa pada saat akan memberikan pelayanan				
39	Pegawai bersikap sopan dan santun pada saat memberikan pelayanan				
40	Pegawai memiliki sikap disiplin dan sungguh-sungguh saat memberikan pelayanan				
Minat					
41	Pegawai saling bekerja sama saat memberikan pelayanan kepada pengunjung				
42	Pegawai memiliki semangat untuk dapat memenuhi harapan pengunjung				
43	Pegawai hanya melaksanakan tugas yang dibebankannya sesuai yang dikuasai saja				

D. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Berwujud					
44	Dikantor pelayanan memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman				
45	Kebersihan dan kerapian kantor terjaga dengan baik				
46	Dokumen/surat yang diterima pengunjung tidak ada yang cacat atau				

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
	rusak				
Kehandalan					
47	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat				
48	Petugas memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya				
49	Hasil pelayanan yang diterima pengunjung sesuai dengan yang diharapkan				
Respon/Ketanggapan					
50	Pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga tidak menyebabkan kebingungan				
51	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain keluhan pengunjung atas pelayanan yang kurang memuaskan				
52	Pegawai selalu siap dan bertindak cepat dalam melayani pengunjung				
Jaminan					
53	Pegawai memenuhi layanan sesuai waktu yang dijanjikan				
54	Tidak ada kesalahan pegawai dalam pengetikan dokumen / surat				
55	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pengunjung				
Empati					
56	Pegawai tidak menimbulkan kekecewaan terhadap pengunjung atas pelayanan yang diberikan				
57	Pegawai memberikan solusi kepada pengunjung yang mengalami kebingungan				

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
58	Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengunjung				

Lampiran 11 Data Responden Uji Coba Instrumen

No.	Kode Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan
1	R1	Yumna H.	Perempuan	27	Pedagang
2	R2	Hesti D	Perempuan	29	Buruh
3	R3	Bahrul Luthfi	Laki-laki	32	Karyawan Swasta
4	R4	Nur Karimah	Perempuan	46	Wirausaha
5	R5	Siswanto	Laki-laki	24	Buruh
6	R6	Evie Vanila	Perempuan	25	Ibu Rumah Tangga
7	R7	Fikhy K	Laki-laki	28	Wiraswasta
8	R8	Nur Faridah	Perempuan	22	Mahasiswi
9	R9	Putri	Perempuan	18	Mahasiswi
10	R10	Ahmad Munir	Laki-laki	30	Pedagang
11	R11	Firman	Laki-laki	17	Pelajar
12	R12	Irfan H	Laki-laki	33	Buruh
13	R13	Rahmawati	Perempuan	33	Ibu Rumah Tangga
14	R14	Darmadi	Laki-laki	35	PNS
15	R15	Lyna Latifa	Perempuan	23	Karyawan Honorer
16	R16	Nikmah	Perempuan	34	Wirasahawan
17	R17	Yudi	Laki-laki	45	Pedagang
18	R18	Rumdiana Surya	Perempuan	23	Karyawan Swasta
19	R19	Septiana Dita	Perempuan	18	Mahasiswi
20	R20	Zaenal Mahasin	Laki-laki	35	Wiraswasta
21	R21	Adi Cahyo	Laki-laki	32	Pedagang
22	R22	Laila Febriani	Perempuan	17	Pelajar
23	R23	Dina Maria	Perempuan	26	Wiraswasta
24	R24	Erdian akbar	Laki-laki	35	Karyawan Swasta
25	R25	Martha Kristin	Perempuan	23	Ibu Rumah Tangga
26	R26	Ajeng P.	Perempuan	34	Ibu Rumah Tangga
27	R27	Emmy Hartono	Perempuan	45	Guru
28	R28	Niko Wildan	Laki-laki	23	Karyawan Swasta
29	R29	Bagas	Laki-laki	22	Karyawan Swasta
30	R30	Sherly M.	Perempuan	19	Mahasiswi

Lampiran 12 Hasil Uji Validitas
Uji Validitas Disiplin Kerja

Correlations											
		KTA1	KTA2	KTA3	KW1	KW2	KW3	TJ1	TJ2	TJ3	JUMLAH
KTA1	Pearson Correlation	1	.378*	.248	.632**	.319	.226	.512**	.164	.096	.617**
	Sig. (2-tailed)		.040	.186	.000	.085	.231	.004	.388	.614	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KTA2	Pearson Correlation	.378*	1	.270	.463**	.512**	.411*	.311	.437*	.263	.687**
	Sig. (2-tailed)	.040		.149	.010	.004	.024	.095	.016	.160	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KTA3	Pearson Correlation	.248	.270	1	.182	.345	.481**	.685**	.737**	.355	.723**
	Sig. (2-tailed)	.186	.149		.335	.062	.007	.000	.000	.054	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KW1	Pearson Correlation	.632**	.463**	.182	1	.268	.240	.290	.197	-.089	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.335		.153	.202	.120	.296	.638	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KW2	Pearson Correlation	.319	.512**	.345	.268	1	.684**	.379*	.449*	.365*	.723**
	Sig. (2-tailed)	.085	.004	.062	.153		.000	.039	.013	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KW3	Pearson Correlation	.226	.411*	.481**	.240	.684**	1	.305	.523**	.207	.682**
	Sig. (2-tailed)	.231	.024	.007	.202	.000		.102	.003	.271	.000

Correlations											
		KTA1	KTA2	KTA3	KW1	KW2	KW3	TJ1	TJ2	TJ3	JUMLAH
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TJ1	Pearson Correlation	.512**	.311	.685**	.290	.379*	.305	1	.523**	.321	.736**
	Sig. (2-tailed)	.004	.095	.000	.120	.039	.102		.003	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TJ2	Pearson Correlation	.164	.437*	.737**	.197	.449*	.523**	.523**	1	.365*	.736**
	Sig. (2-tailed)	.388	.016	.000	.296	.013	.003	.003		.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TJ3	Pearson Correlation	.096	.263	.355	-.089	.365*	.207	.321	.365*	1	.458*
	Sig. (2-tailed)	.614	.160	.054	.638	.047	.271	.084	.047		.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH	Pearson Correlation	.617**	.687**	.723**	.560**	.723**	.682**	.736**	.736**	.458*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.011	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											

Uji Validitas Lingkungan Kerja Fisik

Correlations															
		C1	C2	C3	W1	W2	W3	W4	U1	U2	U3	S1	S2	S3	JUMLAH
C1	Pearson Correlation	1	.671**	.725**	.182	.582**	.443*	-.262	.369*	.572**	.439*	.670**	.369*	.402*	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.336	.001	.014	.162	.045	.001	.015	.000	.045	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	.671**	1	.749**	.398*	.449*	.613**	-.215	.400*	.630**	.599**	.517**	.377*	.232	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.030	.013	.000	.253	.029	.000	.000	.003	.040	.216	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	.725**	.749**	1	.350	.511**	.620**	-.356	.454*	.772**	.455*	.588**	.471**	.453*	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.058	.004	.000	.053	.012	.000	.012	.001	.009	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
W1	Pearson Correlation	.182	.398*	.350	1	.495**	.771**	-.122	.231	.261	.075	.349	.352	.597**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.336	.030	.058		.005	.000	.522	.218	.164	.692	.059	.056	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
W2	Pearson Correlation	.582**	.449*	.511**	.495**	1	.485**	-.237	.243	.265	.186	.446*	.504**	.616**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.004	.005		.007	.207	.196	.156	.326	.013	.004	.000	.000

Correlations															
		C1	C2	C3	W1	W2	W3	W4	U1	U2	U3	S1	S2	S3	JUMLAH
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
W3	Pearson Correlation	.443*	.613**	.620**	.771**	.485**	1	-.139	.344	.528**	.304	.443*	.535**	.620**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000	.000	.007		.465	.063	.003	.102	.014	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
W4	Pearson Correlation	-.262	-.215	-.356	-.122	-.237	-.139	1	-.007	-.403*	-.049	-.273	-.423*	-.181	-.263
	Sig. (2-tailed)	.162	.253	.053	.522	.207	.465		.969	.027	.796	.145	.020	.338	.160
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
U1	Pearson Correlation	.369*	.400*	.454*	.231	.243	.344	-.007	1	.353	.209	.585**	.398*	.339	.578**
	Sig. (2-tailed)	.045	.029	.012	.218	.196	.063	.969		.056	.268	.001	.029	.067	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
U2	Pearson Correlation	.572**	.630**	.772**	.261	.265	.528**	-.403*	.353	1	.614**	.567**	.375*	.183	.710**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.164	.156	.003	.027	.056		.000	.001	.041	.333	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
U3	Pearson Correlation	.439*	.599**	.455*	.075	.186	.304	-.049	.209	.614**	1	.342	.086	-.026	.506**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.012	.692	.326	.102	.796	.268	.000		.064	.650	.893	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations															
		C1	C2	C3	W1	W2	W3	W4	U1	U2	U3	S1	S2	S3	JUMLAH
S1	Pearson Correlation	.670**	.517**	.588**	.349	.446*	.443*	-.273	.585**	.567**	.342	1	.580**	.466**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.059	.013	.014	.145	.001	.001	.064		.001	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
S2	Pearson Correlation	.369*	.377*	.471**	.352	.504**	.535**	-.423*	.398*	.375*	.086	.580**	1	.548**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.045	.040	.009	.056	.004	.002	.020	.029	.041	.650	.001		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
S3	Pearson Correlation	.402*	.232	.453*	.597**	.616**	.620**	-.181	.339	.183	-.026	.466**	.548**	1	.656**
	Sig. (2-tailed)	.028	.216	.012	.000	.000	.000	.338	.067	.333	.893	.009	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLAH2	Pearson Correlation	.743**	.791**	.840**	.628**	.686**	.824**	-.263	.578**	.710**	.506**	.758**	.664**	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.160	.001	.000	.004	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).															
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).															

Uji Validitas Kompetensi Pegawai

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLA H
Pg1	Pearson Correlation	1	.066	.490	.507	.379	.576	.531	.540	.504	.460	.637	.556	.436	.283	.528	.478	.637	.441	.353	.379	.155	.699**
	Sig. (2-tailed)		.729	.006	.004	.039	.001	.003	.002	.005	.011	.000	.001	.016	.130	.003	.008	.000	.015	.056	.039	.414	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pg2	Pearson Correlation	.066	1	.302	.195	.297	.092	.074	.266	.113	-.073	-.011	.176	.341	.104	.215	-.010	.102	.130	.244	.266	.837	.328
	Sig. (2-tailed)	.729		.105	.301	.111	.628	.696	.156	.554	.702	.953	.352	.065	.586	.254	.957	.592	.495	.194	.155	.000	.076
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pg3	Pearson Correlation	.490	.302	1	.626	.408	.282	.551	.411	.295	.353	.312	.273	.342	.360	.418	.378	.418	.520	.233	.469	.386	.620**
	Sig. (2-tailed)	.006	.105		.000	.025	.131	.002	.024	.114	.055	.093	.145	.064	.051	.021	.039	.021	.003	.215	.009	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLA H
Pg4	Pearson Correlation	.507**	.195	.626**	1	.653**	.502**	.571**	.422*	.420*	.473**	.442*	.176	.341	.292	.555**	.604**	.668**	.561**	.244	.508**	.286	.707**
	Sig. (2-tailed)	.004	.301	.000		.000	.005	.001	.020	.021	.008	.015	.352	.065	.118	.001	.000	.000	.001	.194	.004	.125	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pm1	Pearson Correlation	.379*	.297	.408*	.653**	1	.511**	.555**	.565**	.546**	.407*	.214	.267	.446*	.308	.565**	.511**	.565**	.594**	.508**	.665**	.379*	.719**
	Sig. (2-tailed)	.039	.111	.025	.000		.004	.001	.001	.002	.026	.256	.153	.013	.098	.001	.004	.001	.001	.004	.000	.039	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pm2	Pearson Correlation	.576**	.092	.282	.502**	.511**	1	.648**	.404*	.459*	.573**	.198	.360	.223	.338	.299	.453*	.400*	.295	.339	.545**	.085	.610**
	Sig. (2-tailed)	.001	.628	.131	.005	.004		.000	.027	.011	.001	.293	.051	.236	.068	.108	.012	.029	.114	.067	.002	.655	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pm3	Pearson Correlation	.531**	.074	.551**	.571**	.555**	.648**	1	.608**	.567**	.518**	.350	.291	.344	.522**	.350	.538**	.473**	.497**	.397*	.557**	.174	.711**
	Sig. (2-tailed)																						

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLA H
	Sig. (2-tailed)	.003	.696	.002	.001	.001	.000		.000	.001	.003	.058	.119	.063	.003	.058	.002	.008	.005	.030	.001	.357	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pm4	Pearson Correlation	.540**	.266	.411*	.422*	.565**	.404*	.608**	1	.571**	.520**	.447*	.522**	.650**	.653**	.601**	.404*	.447*	.617**	.682**	.691**	.390*	.790**
	Sig. (2-tailed)	.002	.156	.024	.020	.001	.027	.000		.001	.003	.013	.003	.000	.000	.000	.027	.013	.000	.000	.000	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Km1	Pearson Correlation	.504**	.113	.295	.420*	.546**	.459*	.567**	.571**	1	.806**	.709**	.655**	.628**	.500**	.608**	.641**	.407*	.570**	.576**	.746**	.111	.807**
	Sig. (2-tailed)	.005	.554	.114	.021	.002	.011	.001	.001		.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.026	.001	.001	.000	.558	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Km2	Pearson Correlation	.460*	-.073	.353	.473**	.407*	.573**	.518**	.520**	.806**	1	.634**	.509**	.577**	.592**	.544**	.492**	.365*	.502**	.414*	.753**	.023	.737**
	Sig. (2-tailed)	.011	.702	.055	.008	.026	.001	.003	.003	.000		.000	.004	.001	.001	.002	.006	.048	.005	.023	.000	.903	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLA H
Km3	Pearson Correlation	.637**	-.011	.312	.442*	.214	.198	.350	.447*	.709**	.634**	1	.500**	.516**	.281	.442*	.501**	.554**	.539**	.375*	.484**	-.014	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.953	.093	.015	.256	.293	.058	.013	.000	.000		.005	.004	.132	.014	.005	.001	.002	.041	.007	.939	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
N1	Pearson Correlation	.556**	.176	.273	.176	.267	.360	.291	.522**	.655**	.509**	.500**	1	.677**	.603**	.500**	.452*	.296	.409*	.683**	.567**	.258	.687**
	Sig. (2-tailed)	.001	.352	.145	.352	.153	.051	.119	.003	.000	.004	.005		.000	.000	.005	.012	.112	.025	.000	.001	.168	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
N2	Pearson Correlation	.436*	.341	.342	.341	.446*	.223	.344	.650**	.628**	.577**	.516**	.677**	1	.690**	.516**	.345	.381	.556**	.585**	.622**	.436*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.016	.065	.064	.065	.013	.236	.063	.000	.000	.001	.004	.000		.000	.004	.062	.038	.001	.001	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
N3	Pearson Correlation	.283	.104	.360	.292	.308	.338	.522**	.653**	.500**	.592**	.281	.603**	.690**	1	.467**	.254	.189	.348	.530**	.587**	.193	.639**
	Sig. (2-tailed)																						

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLA H
	Sig. (2-tailed)	.130	.586	.051	.118	.098	.068	.003	.000	.005	.001	.132	.000	.000		.009	.175	.318	.060	.003	.001	.308	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
N4	Pearson Correlation	.528**	.215	.418*	.555**	.565**	.299	.350	.601**	.608**	.544**	.442*	.500**	.516**	.467**	1	.501**	.554**	.432*	.502**	.603**	.420*	.736**
	Sig. (2-tailed)	.003	.254	.021	.001	.001	.108	.058	.000	.000	.002	.014	.005	.004	.009		.005	.001	.017	.005	.000	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skp1	Pearson Correlation	.478**	-.010	.378*	.604**	.511**	.453*	.538**	.404*	.641**	.492**	.501**	.452*	.345	.254	.501**	1	.501**	.679**	.339	.545**	.085	.687**
	Sig. (2-tailed)	.008	.957	.039	.000	.004	.012	.002	.027	.000	.006	.005	.012	.062	.175	.005		.005	.000	.067	.002	.655	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skp2	Pearson Correlation	.637**	.102	.418*	.668**	.565**	.400*	.473**	.447*	.407*	.365*	.554**	.296	.381*	.189	.554**	.501**	1	.539**	.502**	.484**	.203	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.592	.021	.000	.001	.029	.008	.013	.026	.048	.001	.112	.038	.318	.001	.005		.002	.005	.007	.283	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLA H
Skp3	Pearson Correlation	.441*	.130	.520**	.561**	.594**	.295	.497**	.617**	.570**	.502**	.539**	.409*	.556**	.348	.432*	.679**	.539**	1	.491**	.666**	.235	.741**
	Sig. (2-tailed)	.015	.495	.003	.001	.001	.114	.005	.000	.001	.005	.002	.025	.001	.060	.017	.000	.002		.006	.000	.212	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Mi1	Pearson Correlation	.353	.244	.233	.244	.508**	.339	.397*	.682**	.576**	.414*	.375*	.683**	.585**	.530**	.502**	.339	.502**	.491**	1	.684**	.353	.694**
	Sig. (2-tailed)	.056	.194	.215	.194	.004	.067	.030	.000	.001	.023	.041	.000	.001	.003	.005	.067	.005	.006		.000	.056	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Mi2	Pearson Correlation	.379*	.266	.469**	.508**	.665**	.545**	.557**	.691**	.746**	.753**	.484**	.567**	.622**	.587**	.603**	.545**	.484**	.666**	.684**	1	.379*	.855**
	Sig. (2-tailed)	.039	.155	.009	.004	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.007	.001	.000	.001	.000	.002	.007	.000	.000		.039	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Mi3	Pearson Correlation	.155	.837**	.386*	.286	.379*	.085	.174	.390*	.111	.023	-.014	.258	.436*	.193	.420*	.085	.203	.235	.353	.379*	1	.435*
	Sig. (2-tailed)																						

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pg4	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLA H
	Sig. (2-tailed)	.414	.000	.035	.125	.039	.655	.357	.033	.558	.903	.939	.168	.016	.308	.021	.655	.283	.212	.056	.039		.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JUMLA H3	Pearson Correlation	.699**	.328	.620**	.707**	.719**	.610**	.711**	.790**	.807**	.737**	.643**	.687**	.744**	.639**	.736**	.687**	.674**	.741**	.694**	.855**	.435*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.076	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.016	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																							

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations																	
		B1	B2	B3	Khd1	Khd2	Khd3	Res1	Res2	Res3	Jm1	Jm2	Jm3	Em1	Em2	Em3	JUMLAH
B1	Pearson Correlation	1	.697**	.481**	.537**	.470**	.172	.153	.368*	.470**	.271	.506**	.475**	.165	.317	.596**	.648**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.002	.009	.365	.419	.045	.009	.147	.004	.008	.384	.088	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B2	Pearson Correlation	.697**	1	.722**	.542**	.599**	.521**	.421*	.281	.502**	.348	.416*	.678**	.254	.408*	.522**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.003	.021	.132	.005	.060	.022	.000	.175	.025	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
B3	Pearson Correlation	.481**	.722**	1	.561**	.707**	.618**	.341	.096	.606**	.276	.174	.599**	.349	.335	.423*	.700**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.001	.000	.000	.065	.612	.000	.140	.357	.000	.059	.070	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Khd1	Pearson Correlation	.537**	.542**	.561**	1	.835**	.323	.492**	.241	.581**	.623**	.369*	.415*	.511**	.559**	.699**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.001		.000	.082	.006	.200	.001	.000	.045	.022	.004	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Khd2	Pearson Correlation	.470**	.599**	.707**	.835**	1	.582**	.551**	.097	.510**	.483**	.229	.502**	.616**	.474**	.555**	.789**

Correlations																	
		B1	B2	B3	Khd1	Khd2	Khd3	Res1	Res2	Res3	Jm1	Jm2	Jm3	Em1	Em2	Em3	JUMLAH
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000		.001	.002	.609	.004	.007	.224	.005	.000	.008	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Khd3	Pearson Correlation	.172	.521**	.618**	.323	.582**	1	.625**	.087	.457*	.174	.029	.543**	.402*	.359	.252	.580**
	Sig. (2-tailed)	.365	.003	.000	.082	.001		.000	.646	.011	.358	.880	.002	.028	.052	.179	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Res1	Pearson Correlation	.153	.421*	.341	.492**	.551**	.625**	1	.480**	.241	.589**	.279	.444*	.702**	.749**	.483**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.419	.021	.065	.006	.002	.000		.007	.199	.001	.135	.014	.000	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Res2	Pearson Correlation	.368*	.281	.096	.241	.097	.087	.480**	1	.448*	.432*	.608**	.472**	.299	.575**	.350	.554**
	Sig. (2-tailed)	.045	.132	.612	.200	.609	.646	.007		.013	.017	.000	.008	.108	.001	.058	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Res3	Pearson Correlation	.470**	.502**	.606**	.581**	.510**	.457*	.241	.448*	1	.260	.440*	.605**	.088	.372*	.427*	.666**
	Sig. (2-tailed)	.009	.005	.000	.001	.004	.011	.199	.013		.165	.015	.000	.644	.043	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jm1	Pearson Correlation	.271	.348	.276	.623**	.483**	.174	.589**	.432*	.260	1	.667**	.138	.775**	.752**	.614**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.147	.060	.140	.000	.007	.358	.001	.017	.165		.000	.465	.000	.000	.000	.000

Correlations																	
		B1	B2	B3	Khd1	Khd2	Khd3	Res1	Res2	Res3	Jm1	Jm2	Jm3	Em1	Em2	Em3	JUMLAH
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jm2	Pearson Correlation	.506**	.416*	.174	.369*	.229	.029	.279	.608**	.440*	.667**	1	.290	.459*	.619**	.457*	.628**
	Sig. (2-tailed)	.004	.022	.357	.045	.224	.880	.135	.000	.015	.000		.121	.011	.000	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jm3	Pearson Correlation	.475**	.678**	.599**	.415*	.502**	.543**	.444*	.472**	.605**	.138	.290	1	.248	.390*	.333	.683**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.022	.005	.002	.014	.008	.000	.465	.121		.187	.033	.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Em1	Pearson Correlation	.165	.254	.349	.511**	.616**	.402*	.702**	.299	.088	.775**	.459*	.248	1	.695**	.427*	.669**
	Sig. (2-tailed)	.384	.175	.059	.004	.000	.028	.000	.108	.644	.000	.011	.187		.000	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Em2	Pearson Correlation	.317	.408*	.335	.559**	.474**	.359	.749**	.575**	.372*	.752**	.619**	.390*	.695**	1	.609**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.088	.025	.070	.001	.008	.052	.000	.001	.043	.000	.000	.033	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Em3	Pearson Correlation	.596**	.522**	.423*	.699**	.555**	.252	.483**	.350	.427*	.614**	.457*	.333	.427*	.609**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.020	.000	.001	.179	.007	.058	.019	.000	.011	.072	.019	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations																	
		B1	B2	B3	Khd1	Khd2	Khd3	Res1	Res2	Res3	Jm1	Jm2	Jm3	Em1	Em2	Em3	JUMLAH
JUMLAH4	Pearson Correlation	.648**	.764**	.700**	.800**	.789**	.580**	.719**	.554**	.666**	.710**	.628**	.683**	.669**	.786**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	

Lampiran 13 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Disiplin Kerja

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.837	.837	9

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KTA1	24.63	12.999	.495	.556	.826
KTA2	24.53	12.533	.577	.446	.817
KTA3	24.40	12.455	.627	.708	.812
KW1	24.53	13.085	.412	.512	.837
KW2	24.50	12.466	.627	.596	.812
KW3	24.77	12.737	.579	.581	.817
TJ1	24.37	12.102	.632	.623	.811
TJ2	24.50	12.397	.644	.639	.810
TJ3	24.57	14.116	.337	.300	.840

Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja Fisik

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.885	.871	13

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	36.63	20.309	.690	.786	.871
C2	36.60	19.214	.732	.779	.867
C3	36.87	19.154	.796	.825	.864
W1	37.13	20.120	.531	.791	.879
W2	36.73	20.547	.621	.650	.874
W3	37.07	19.030	.773	.845	.865
W4	36.87	24.740	-.322	.433	.903
U1	36.87	21.292	.505	.445	.879
U2	36.77	20.185	.644	.797	.872
U3	36.63	21.275	.409	.576	.884
S1	36.73	20.616	.714	.739	.871
S2	37.03	19.620	.566	.673	.878
S3	36.87	20.257	.575	.719	.876

Uji Reliabilitas Kompetensi Pegawai

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.940	.942	21

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pg1	61.00	57.793	.659	.	.936
Pg2	61.03	61.344	.256	.	.943
Pg3	61.07	58.409	.571	.	.938
Pg4	61.03	57.964	.669	.	.936
Pm1	60.97	58.033	.684	.	.936
Pm2	61.10	58.231	.558	.	.938
Pm3	61.00	58.345	.676	.	.936
Pm4	61.03	58.930	.769	.	.936
Km1	61.17	56.282	.779	.	.934
Km2	61.20	56.097	.702	.	.936
Km3	61.10	58.438	.599	.	.937
N1	61.03	57.551	.643	.	.937
N2	60.97	58.585	.715	.	.936
N3	61.17	57.454	.586	.	.938
N4	61.10	57.541	.710	.	.935
Skp1	61.10	57.472	.643	.	.937
Skp2	61.10	58.162	.633	.	.937
Skp3	61.20	57.269	.706	.	.935
Mi1	61.10	58.645	.661	.	.936
Mi2	61.20	56.993	.837	.	.934
Mi3	61.00	60.207	.373	.	.941

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.924	15

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	43.13	35.361	.580	.	.920
B2	43.20	34.372	.714	.	.916
B3	43.17	35.109	.642	.	.918
Khd1	43.13	33.223	.750	.	.915
Khd2	43.00	35.379	.754	.	.915
Khd3	42.90	36.852	.521	.	.922
Res1	43.03	35.068	.666	.	.917
Res2	43.13	36.809	.489	.	.923
Res3	43.00	36.207	.616	.	.919
Jm1	43.23	35.495	.660	.	.918
Jm2	43.20	35.890	.563	.	.921
Jm3	42.93	35.375	.625	.	.919
Em1	43.13	35.568	.610	.	.919
Em2	43.10	34.438	.742	.	.915
Em3	43.03	35.895	.702	.	.917

Lampiran 14 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

“PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG”

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	item	Jumlah
1.	Disiplin Kerja	1. Ketaatan terhadap peraturan	d. Pegawai selalu memakai identitas diri	1	3
			e. Pelayanan dikantor sesuai dengan prosedur informasi yang ada	2	
			f. Kerapian pegawai selalu terjaga	3	
		4. Ketepatan Waktu	a. Ketepatan Jam Kerja yang kondusif	4	3
			b. Ketepatan waktu oleh pegawai atas perjanjian pada pengunjung	5	
			c. Proses pelayanan dilakukan sesuai nomor antrian pengunjung	6	
5. Tanggung Jawab	d. Tanggung jawab penuh oleh pegawai kepada pengunjung	7	3		
		e. Kesalahan pelayanan merupakan tanggung jawab pegawai		8	
		f. Pegawai menerima saran atau masukan dari pengunjung		9	
2.	Lingkungan Kerja Fisik	5. Cahaya	a. Penerangan yang disediakan telah sesuai dan memadai	10	3
		b. Cahaya yang ada sangat membantu	11		

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	item	Jumlah
			melihat objek yang ada c. Cahaya dari sinar matahari tidak menyilaukan mata	12	
		6. Warna	a. kesesuaian warna dinding kantor b. Penataan dekorasi ruangan sederhana c. Kenyamanan pada warna dinding	13 14 15	3
		7. Udara	a. jumlah ventilasi pada ruangan sudah cukup memadai b. Kenyamanan suhu udara pada ruangan kantor c. Tersedia kipas angin atau AC sebagai pengatur suhu ruangan	16 17 18	3
		8. Suara	a. Suara yang ditimbulkan oleh alat-alat kantor tidak menimbulkan kegaduhan yang menyebabkan ketidaknyamanan b. Tidak ada kebisingan yang ditimbulkan oleh suara di luar ruangan c. Tidak ada suara gaduh pegawai	19 20 21	3
3.	Kompetensi pegawai	7. Pengetahuan	a. Pengetahuan cara menggunakan mesin kantor b. Mengetahui tentang cara melakukan pelayanan yang	22 23	3

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	item	Jumlah
			baik c. Pengetahuan tentang tugas, wewenang, dan tanggung jawab atas pekerjaannya	24	
		8. Pemahaman	a. Pemahaman prosedur pelayanan b. Pemahaman etika pegawai dalam pelayanan c. pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab pegawai d. Pemahaman tentang kondisi kerja pegawai	25 26 27 28	4
		9. Kemampuan / Keterampilan	a. Kemampuan untuk bekerja secara efektif dan efisien b. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat c. Keterampilan mengoperasikan alat kantor (mesin ketik / komputer)	29 30 31	3
		10. Nilai	a. Pegawai bersikap tidak diskriminasi kepada pengunjung b. Nilai kejujuran pegawai pelayanan c. Keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan d. Pegawai bersikap sabar dan responsif dalam	32 33 34 35	4

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	item	Jumlah
			mengatasi pengunjung		
		11. Sikap	a. Sikap pegawai dalam menerapkan 3S pada saat memberikan pelayanan	36	3
			b. Memberikan pelayanan secara sopan santun	37	
			c. Kedisiplinan dan sikap sungguh-sungguh pegawai dalam bekerja	38	
		12. Minat	a. Pegawai saling bekerja sama saat memberikan pelayanan	39	3
			b. Pegawai memiliki semangat dalam melayani pengunjung	40	
			c. Pegawai melaksanakan tugas sesuai pekerjaan yang dikuasai	41	
4.	Kualitas Pelayanan	2. Berwujud	e. Memiliki ruang pelayanan yang luas dan nyaman	42	3
			f. Ruang pelayanan tertata bersih dan rapi	43	
			g. Dokumen pengunjung selalu rapi dan bersih	44	
		h. Kehandalan	e. Pelayanan yang cepat dan tepat	45	3
			f. Kecermatan pegawai dalam melayani pengunjung	46	
			g. Hasil pelayanan sesuai yang	47	

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	item	Jumlah
			diharapkan pengunjung		
		h. Ketanggapan	e. Informasi yang diberikan jelas dan tidak membingungkan f. Ketanggapan pegawai yang cepat jika terjadi keluhan oleh pengunjung g. Merespon pelayanan setiap pengunjung	48 49 50	3
		h. Jaminan	2. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 3. Pegawai memberikan jaminan kebenaran data pengunjung 4. Pegawai memberikan jaminan kepercayaan dalam berkomunikasi	51 52 53	3
		5. Empati	d. Pegawai melayani dengan fokus dan sopan santun e. Pegawai melayani dan memberikan solusi kepada pengunjung f. Mendahulukan kepentingan pengunjung	54 55 56	3

Lampiran 15 Angket Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
KANTOR KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG**

Untuk memenuhi kelengkapan penelitian skripsi

Senja Ismi Fiyara

7101414260

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

TAHUN 2019

Bapak/Ibu/Saudara/I yang terhormat

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian pada masyarakat Kecamatan Gunungpati Kota Semarang khususnya pengunjung dikantor pelayanan Kecamatan Gunungpati. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran tentang “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor kecamatan Gunungpati Kota Semarang”

Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi instrumen penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu saudara diharapkan dapat memberikan jawaban sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara.

Bantuan dan partisipasi saudara merupakan bantuan yang berharga bagi terselenggaranya penelitian ini dan untuk semuanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

Senja Ismi Fiyara

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA FISIK, DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
KANTOR KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG**

Instrumen Penelitian

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

II. Petunjuk Pengisian

- a. Pilihlah salah satu jawaban yang telah disediakan.
- b. Berilah tanda centang (\surd) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
- c. Jawaban anda tidak akan mempengaruhi nama baik dan akan dijamin kerahasiaannya.

III. Keterangan Jawaban

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju

S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERNYATAAN

E. Disiplin Kerja

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Ketaaan Terhadap Aturan					
1.	Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat melakukan pelayanan				
2.	Proses pelayanan sesuai dengan yang ada di papan informasi prosedur pelayanan				
3.	Pegawai selalu berpenampilan rapi pada saat bekerja				
Ketepatan Waktu					
4.	Pegawai berangkat tepat waktu dan pulang sesuai waktu yang telah ditentukan				
5.	Pegawai menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang telah dijanjikan				
6.	Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan nomor antrian				
Tanggung Jawab					
7	Pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan				
8	Pegawai bertanggung jawab atas kesalahan dalam pelayanan				
9	Apabila melakukan kesalahan dalam pelayanan, pegawai bersedia menerima teguran/masukan dari pengunjung				

F. Lingkungan Kerja Fisik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Cahaya					
10	Penerangan yang disediakan diruang pelayanan sudah sesuai dan memadai				

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
11	Cahaya yang ada sangat membantu dalam pengelihatn objek sekitar dengan jelas				
12	Sumber cahaya dari sinar matahari yang masuk ke dalam ruangan tidak berlebihan/menyilaukan				
Warna					
13	Warna pada dinding ruang pelayanan sudah sesuai				
14	Penataan dekorasi ruangan sederhana dan tidak berlebihan				
15	Warna pada dinding menimbulkan kesan nyaman				
Udara					
16	Jumlah ventilasi udara yang ada sudah memadai dan berfungsi dengan baik				
17	Ruang pelayanan nyaman dan tidak pengap				
18	Tersedia kipas angin/ AC sebagai pengatur suhu udara pada ruangan				
Suara					
19	Nyaman dan tidak terganggu dengan suara yang ditimbulkan dari alat kantor				
20	Posisi ruang pelayanan bebas dari suara bising (dari luar ruangan)				
21	Pegawai tidak berbicara sendiri dengan keras sehingga membuat bising				

G. Kompetensi Pegawai

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Pengetahuan					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
22	Pegawai mengetahui cara menggunakan segala macam mesin kantor (Komputer/mesin ketik) dengan baik dan benar				
23	Pegawai mengetahui prosedur pelayanan yang dibutuhkan pengunjung				
24	Semua pegawai pelayanan mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam menjalani pekerjaannya				
Pemahaman					
25	Pegawai memiliki pemahaman yang baik mengenai standar prosedur pelayanan di kantor pelayanan				
26	Pegawai memiliki etika yang baik dalam memberikan pelayanan				
27	Pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat bekerja dengan optimal				
28	Pegawai mengerti kondisi kerja sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien				
Kemampuan/Keterampilan					
29	Pegawai memiliki kemampuan untuk bekerja secara efektif dan efisien				
30	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat				
31	Semua pegawai dapat mengoperasikan alat kerja (computer / mesin tik) dengan baik				
Nilai					
32	Pegawai tidak bersikap deskriminasi (membeda-bedakan)				
33	Pegawai bersikap jujur terhadap sesama pegawai maupun pengunjung				
34	Keterbukaan pegawai baik dalam				

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
	memberikan pelayanan				
35	Pegawai bersikap sabar dan responsive dalam mengatasi keluhan pengunjung				
Sikap					
36	Pegawai menerapkan dengan baik mengenaik senyum, salam, sapa pada saat akan memberikan pelayanan				
37	Pegawai bersikap sopan dan santun pada saat memberikan pelayanan				
38	Pegawai memiliki sikap disiplin dan sungguh-sungguh saat memberikan pelayanan				
Minat					
39	Pegawai saling bekerja sama saat memberikan pelayanan kepada pengunjung				
40	Pegawai memiliki semangat untuk dapat memenuhi harapan pengunjung				
41	Pegawai hanya melaksanakan tugas yang dibebankannya sesuai yang dikuasai saja				

H. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Berwujud					
42	Dikantor pelayanan memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman				
43	Kebersihan dan kerapian kantor terjaga dengan baik				
44	Dokumen/surat yang diterima pengunjung tidak ada yang cacat atau rusak				
Kehandalan					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
45	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat				
46	Petugas memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya				
47	Hasil pelayanan yang diterima pengunjung sesuai dengan yang diharapkan				
Respon/Ketanggapan					
48	Pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga tidak menyebabkan kebingungan				
49	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain keluhan pengunjung atas pelayanan yang kurang memuaskan				
50	Pegawai selalu siap dan bertindak cepat dalam melayani pengunjung				
Jaminan					
51	Pegawai memenuhi layanan sesuai waktu yang dijanjikan				
52	Tidak ada kesalahan pegawai dalam pengetikan dokumen / surat				
53	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pengunjung				
Empati					
54	Pegawai tidak menimbulkan kekecewaan terhadap pengunjung atas pelayanan yang diberikan				
55	Pegawai memberikan solusi kepada pengunjung yang mengalami kebingungan				
56	Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengunjung				

Terima Kasih Atas Partisipasinya

Lampiran 16 Data Responden

No.	Kode Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan
1	R1	Asroni	Laki-laki	25	Buruh
2	R2	Abdul	Laki-laki	29	Buruh
3	R3	Nur kholis	Laki-laki	48	Karyawan Swasta
4	R4	Vina	Perempuan	18	Pelajar
5	R5	Yeni	Perempuan	17	Pelajar
6	R6	Sri Haritingsih	Perempuan	37	Ibu Rumah Tangga
7	R7	Sarwandi	Laki-laki	51	Pedagang
8	R8	Bambang	Laki-laki	18	Mahasiswa
9	R9	Nadia	Perempuan	18	Mahasiswa
10	R10	Ahmad Rofiq	Laki-laki	30	Pedagang
11	R11	Ulfa	Perempuan	17	Pelajar
12	R12	Hodmansyah	Laki-laki	36	Satpam
13	R13	Kumala	Perempuan	33	Ibu Rumah Tangga
14	R14	Rizki	Laki-laki	35	PNS
15	R15	Alya	Perempuan	23	Karyawan Honorer
16	R16	Murtiah	Perempuan	34	Wirausahawan
17	R17	Sofyan	Laki-laki	45	Pedagang
18	R18	Devi	Perempuan	23	Karyawan Swasta
19	R19	Stefany grace	Perempuan	18	Mahasiswa
20	R20	Winoto	Laki-laki	35	Wiraswasta
21	R21	Imam Wahyu	Laki-laki	32	Pedagang
22	R22	Bilqis	Perempuan	17	Pelajar
23	R23	Risalatul	Perempuan	26	Wiraswasta
24	R24	Usman Arwani	Laki-laki	35	Karyawan Swasta
25	R25	Azifatul Azifah	Perempuan	23	Ibu Rumah Tangga
26	R26	Siti Mahmudah	Perempuan	34	Ibu Rumah Tangga
27	R27	Rahma	Perempuan	45	Guru
28	R28	Dani Prasetyo	Laki-laki	23	Karyawan Swasta
29	R29	Moh. Andi	Laki-laki	22	Karyawan Swasta
30	R30	Nadinarrohmah	Perempuan	19	Mahasiswa
31	R31	Parni Sunarto	Laki-laki	43	Pedagang
32	R32	Rofi'i	Laki-laki	52	Petani
33	R33	Rusdi	Laki-laki	18	Buruh
34	R34	Redinda Andini	Perempuan	24	Karyawan Swasta
35	R35	Gita Sari R.	Perempuan	26	Karyawan Swasta
36	R36	Indah Yulianti	Perempuan	30	Karyawan Swasta

No.	Kode Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan
37	R37	Dodik	Laki-laki	26	Wirausahawan
38	R38	Bunawan	Laki-laki	57	Pensiunan
39	R39	Yovi Karina	Perempuan	35	Perawat
40	R40	Al-Hakam	Laki-laki	32	Wiraswasta
41	R41	Safitri	Perempuan	17	Pelajar
42	R42	Aris jatmiko	Laki-laki	20	Mahasiswa
43	R43	Suhadi	Laki-laki	35	PNS
44	R44	Joko	Laki-laki	23	Wirausahawan
45	R45	Ifa Ilmi	Perempuan	34	Karyawan
46	R46	Nur Hidayah	Perempuan	45	Ibu Rumah Tangga
47	R47	Ryan	Laki-laki	23	Karyawan Swasta
48	R48	Dedi	Laki-laki	37	Karyawan Swasta
49	R49	Novita	Perempuan	22	Wiraswasta
50	R50	Hong hwie	Laki-laki	51	Pedagang
51	R51	Mey Ling	Perempuan	18	Mahasiswa
52	R52	Alim Syaiful	Laki-laki	52	Wiraswasta
53	R53	Didik Akhurahwan	Laki-laki	24	Guru
54	R54	Sahrul Adi	Laki-laki	26	Wiraswasta
55	R55	Angga M.	Laki-laki	30	Buruh
56	R56	Takim	Laki-laki	26	Wiraswasta
57	R57	Eka Riski	Perempuan	25	Karyawan Swasta
58	R58	Yuliasuti	Perempuan	33	Wirausaha
59	R59	Tri Anggi W.	Laki-laki	21	Wiraswasta
60	R60	Ragil A. S.	Laki-laki	19	Mahasiswa
61	R61	Slamet Wahyono	Laki-laki	38	Karyawan Swasta
62	R62	Rosidi	Laki-laki	31	Petani
63	R63	Endang Sri Rahayu	Perempuan	38	Guru
64	R64	Tiara	Perempuan	25	Ibu Rumah Tangga
65	R65	Yeyen	Perempuan	24	Ibu Rumah Tangga
66	R66	Farah S	Perempuan	17	Pelajar
67	R67	Annis Faridhotun N.	Perempuan	17	Pelajar
68	R68	Vivi Afiati Amaela	Perempuan	17	Pelajar
69	R69	Sri Khomsah	Perempuan	25	Ibu Rumah Tangga
70	R70	Mike Samantha	Perempuan	20	Mahasiswa

No.	Kode Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan
71	R71	Haryati	Perempuan	36	Ibu Rumah Tangga
72	R72	Donni Z	Laki-laki	21	Wiraswasta
73	R73	Drajat	Laki-laki	38	Petani
74	R74	Fadilah	Perempuan	31	Karyawan Swasta
75	R75	Suwarno	Laki-laki	38	Karyawan Swasta
76	R76	Kamdi	Laki-laki	25	Wiraswasta
77	R77	Hartatik	Perempuan	32	Ibu Rumah Tangga
78	R78	Siti Masanah	Perempuan	33	Wiraswasta
79	R79	Syukur	Laki-laki	17	Petani
80	R80	Almukayah	Perempuan	20	Buruh
81	R81	Wahyudi	Laki-laki	35	Karyawan Swasta
82	R82	Sadjan	Laki-laki	41	Buruh
83	R83	Tutik	Perempuan	34	Ibu rumah tangga
84	R84	Soekaryanto	Laki-laki	45	Petani
85	R85	Tri Ardiyanto	Laki-laki	23	Wirausaha
86	R86	Adi Prasetya N.	Laki-laki	37	Karyawan swasta
87	R87	Siti Miftahul	Perempuan	22	Ibu Rumah Tangga
88	R88	Reza Dwi S.	Laki-laki	21	Mahasiswa
89	R89	Maryono	Laki-laki	32	PNS
90	R90	Riswanda Setiawan	Laki-laki	22	Buruh
91	R91	Winarti	Perempuan	26	Pedagang
92	R92	Kaslan	Laki-laki	35	Karyawan Swasta
93	R93	M. Teguh	Laki-laki	23	Karyawan Swasta
94	R94	Rusman	Laki-laki	34	Buruh
95	R95	Ahmad Syarifuddin	Laki-laki	45	Karyawan Swasta
96	R96	Firmansyah	Laki-laki	23	Karyawan Swasta
97	R97	Rohmadi	Laki-laki	37	Pedagang
98	R98	Shofiatun M.	Perempuan	22	Wirausaha
99	R99	Dwi Asih	Perempuan	30	Wirausaha
100	R100	Nur Hajizah	Perempuan	35	Karyawan Swasta
101	R101	Istifaiyah	Perempuan	23	Wiraswasta
102	R102	Virayanti	Perempuan	29	Pedagang
103	R103	M. Musdi	Laki-laki	45	PNS
104	R104	Agus Kuncoro	Laki-laki	23	Wiraswasta
105	R105	Evi Wiidayanti	Perempuan	37	Karyawan Swasta
106	R106	Khoirul Anam	Laki-laki	22	Pedagang

No.	Kode Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pekerjaan
107	R107	Mastuki Pandi	Laki-laki	21	Karyawan Swasta
108	R108	Didik S	Laki-laki	32	Wiraswasta
109	R109	Asti Zulaekha	Perempuan	22	Karyawan Swasta
110	R110	Suwandi Kadam	Laki-laki	46	Guru
111	R111	Septi Meilina Sari	Perempuan	35	Guru
112	R112	Sulastri	Perempuan	23	Buruh
113	R113	Mukhlis	Laki-laki	34	Wiraswasta
114	R114	Febri Mustofa	Laki-laki	45	Pelajar
115	R115	Ahmad Hanafi	Laki-laki	23	Karyawan Swasta
116	R116	Vivin Azunda	Perempuan	17	Pelajar

Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian
Variabel Disiplin Kerja

No. Res	Disiplin Kerja									Σ
	Ketaatan terhadap aturan			Ketepatan waktu			Tanggung Jawab			
	KTA1	KTA 2	KTA 3	KW1	KW2	KW3	TJ1	TJ2	TJ3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
R1	4	3	4	4	2	2	4	3	3	29
R2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	24
R3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	29
R4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25
R5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
R6	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
R7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
R8	2	3	3	2	4	3	3	3	3	26
R9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R10	2	4	4	2	4	3	4	4	3	30
R11	4	3	4	4	3	2	4	4	3	31
R12	2	4	3	3	4	3	4	4	3	30
R13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
R14	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
R15	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R17	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
R18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R19	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
R20	2	3	4	3	3	3	4	4	4	30
R21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R22	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
R23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
R25	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
R26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
R27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
R28	3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
R31	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
R32	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
R33	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
R34	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
R35	2	2	2	1	1	2	3	1	2	16
R36	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19
R37	2	2	3	2	3	3	2	3	2	22
R38	2	2	3	2	2	2	3	3	3	22

No. Res	Disiplin Kerja									Σ
	Ketaatan terhadap aturan			Ketepatan waktu			Tanggung Jawab			
	KTA1	KTA 2	KTA 3	KW1	KW2	KW3	TJ1	TJ2	TJ3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
R39	2	3	3	2	2	3	3	3	3	24
R40	3	3	3	2	3	2	3	3	4	26
R41	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23
R42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R43	4	4	3	4	3	3	4	4	2	31
R44	4	3	3	4	2	2	2	3	2	25
R45	4	3	3	4	2	2	2	3	2	25
R46	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
R47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R49	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
R50	3	3	2	2	2	2	3	2	2	21
R51	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
R52	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
R53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R54	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
R55	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
R56	4	3	3	3	2	3	3	3	3	27
R57	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
R58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R60	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
R61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
R64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R66	3	3	3	3	2	4	3	3	4	28
R67	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
R68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R70	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
R71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
R72	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
R73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R74	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
R75	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25
R76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28

No. Res	Disiplin Kerja									Σ
	Ketaatan terhadap aturan			Ketepatan waktu			Tanggung Jawab			
	KTA1	KTA 2	KTA 3	KW1	KW2	KW3	TJ1	TJ2	TJ3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R80	2	3	3	2	2	3	3	3	2	23
R81	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
R82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R83	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
R84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R85	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
R86	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
R87	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
R88	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
R89	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
R90	3	3	3	2	3	4	3	4	2	27
R91	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
R92	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
R93	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
R94	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
R95	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
R96	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33
R97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R98	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
R99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
R100	3	4	3	3	3	3	4	4	3	30
R101	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
R102	3	3	4	4	2	4	3	4	3	30
R103	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
R104	3	3	2	3	4	3	3	2	3	26
R105	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
R106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R107	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
R108	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
R109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R110	4	4	4	3	4	4	3	3	3	32
R111	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
R112	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
R113	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
R114	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30
R115	3	3	3	3	2	4	3	3	2	26
R116	3	3	2	2	2	3	3	4	3	25

No. Res	Lingkungan Kerja Fisik												Σ
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			
	C1	C2	C3	W1	W2	W3	U1	U2	U3	S1	S2	S3	
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
R31	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	43
R32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
R33	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	42
R34	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	34
R35	3	4	3	2	2	1	3	1	3	3	2	3	30
R36	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	4	29
R37	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	29
R38	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	32
R39	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	35
R40	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	33
R41	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	36
R42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
R43	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	37
R44	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	32
R45	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	32
R46	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	31
R47	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	29
R48	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	36
R49	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	41
R50	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	30
R51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
R52	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	42
R53	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	40
R54	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	43
R55	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	37
R56	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	39
R57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34
R59	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	39
R60	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	30
R61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	46
R62	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	44
R63	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	41
R64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38
R65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	35
R67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
R68	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38

No. Res	Lingkungan Kerja Fisik												Σ
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			
	C1	C2	C3	W1	W2	W3	U1	U2	U3	S1	S2	S3	
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
R69	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38
R70	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	40
R71	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	39
R72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
R80	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	32
R81	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
R82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
R83	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	42
R84	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	41
R85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
R86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
R87	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	44
R88	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	40
R89	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	43
R90	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	41
R91	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35
R92	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	42
R93	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39
R94	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	41
R95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38
R96	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	37
R97	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	4	4	37
R98	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	42
R99	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	39
R100	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	38
R101	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	34
R102	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	39
R103	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
R104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
R105	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	44
R106	4	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	35
R107	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37

No. Res	Lingkungan Kerja Fisik												Σ
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			
	C1	C2	C3	W1	W2	W3	U1	U2	U3	S1	S2	S3	
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
R108	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	1	3	27
R109	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	34
R110	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	33
R111	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	36
R112	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	35
R113	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	37
R114	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
R115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
R116	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	28
TI	379	374	366	345	361	347	358	361	374	364	346	362	
Total	1119			1053			1093			1072			4365

Variabel Kompetensi Pegawai

No. Res	Kompetensi Pegawai																				Σ
	Pengetahuan			Pemahaman				Kemampuan/ keterampilan			Nilai				Sikap			Minat			
	Pg 1	Pg 2	Pg 3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km1	Km2	Km3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi 1	Mi 2	Mi 3	
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
R1	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	60
R2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	63
R3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	68
R4	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	58
R5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	70
R6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
R7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	65
R8	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	64
R9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61
R10	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	67
R11	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	71
R12	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	71
R13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	76
R14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	66
R15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	62
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	67
R18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61
R19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	69
R20	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	67

No. Res	Kompetensi Pegawai																				Σ
	Pengetahuan			Pemahaman				Kemampuan/ keterampilan			Nilai				Sikap			Minat			
	Pg 1	Pg 2	Pg 3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km1	Km2	Km3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi 1	Mi 2	Mi 3	
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
R21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R22	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	69
R23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R24	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	71
R25	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	66
R26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
R27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R28	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61
R30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
R31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	78
R33	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	68
R34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
R35	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	47
R36	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	48
R37	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	51
R38	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	51
R39	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	54
R40	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	56
R41	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	54

No. Res	Kompetensi Pegawai																				Σ
	Pengetahuan			Pemahaman				Kemampuan/ keterampilan			Nilai				Sikap			Minat			
	Pg 1	Pg 2	Pg 3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km1	Km2	Km3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi 1	Mi 2	Mi 3	
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
R42	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
R43	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	73
R44	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	56
R45	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	56
R46	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	56
R47	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	56
R48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	59
R49	2	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3	62
R50	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	52
R51	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
R52	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	67
R53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	61
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
R55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	59
R56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	58
R57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R58	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55
R59	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	66
R60	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	69
R61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80

No. Res	Kompetensi Pegawai																				Σ
	Pengetahuan			Pemahaman				Kemampuan/ keterampilan			Nilai				Sikap			Minat			
	Pg 1	Pg 2	Pg 3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km1	Km2	Km3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi 1	Mi 2	Mi 3	
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
R63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59
R66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	62
R67	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62
R68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	62
R69	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
R70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	63
R71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	60
R72	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62
R73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
R74	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
R75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	60
R76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	61
R78	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
R79	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
R80	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	55
R81	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
R82	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	67
R83	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	69

No. Res	Kompetensi Pegawai																				Σ
	Pengetahuan			Pemahaman				Kemampuan/ keterampilan			Nilai				Sikap			Minat			
	Pg 1	Pg 2	Pg 3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km1	Km2	Km3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi 1	Mi 2	Mi 3	
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
R84	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	57
R85	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	64
R86	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	68
R87	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	62
R88	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	71
R89	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	56
R90	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	59
R91	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	65
R92	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	68
R93	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	62
R94	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	64
R95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	65
R96	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72
R97	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	69
R98	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	70
R99	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	1	4	2	4	4	64
R100	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	65
R101	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	51
R102	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	62
R103	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	61
R104	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	65

No. Res	Kompetensi Pegawai																				Σ
	Pengetahuan			Pemahaman				Kemampuan/ keterampilan			Nilai				Sikap			Minat			
	Pg 1	Pg 2	Pg 3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km1	Km2	Km3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi 1	Mi 2	Mi 3	
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41		
R105	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	65	
R106	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	67	
R107	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	60	
R108	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	64	
R109	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	60	
R110	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	69	
R111	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	59	
R112	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	71	
R113	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	67	
R114	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	57	
R115	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	64	
R116	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	1	2	3	3	3	3	56	
TI	36 6	37 7	37 1	374	361	366	368	364	363	355	37 2	37 6	36 7	36 9	357	360	370	36 7	36 0	36 9	
Total	1114			1469				1082			1484				1087			1096			733 2

No. Res	Kualitas Pelayanan															Σ
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ ketanggapan			Jaminan			Empati			
	B 1	B 2	B 3	Kh d1	Kh d2	Kh d3	Re s1	Re s2	Re s3	J m 1	J m 2	J m 3	E m 1	E m 2	E m 3	
	4	4	4	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	
R95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
R96	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	55
R97	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
R98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
R99	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
R10 0	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	48
R10 1	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45
R10 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
R10 3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	48
R10 4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	50
R10 5	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	4	3	3	36
R10 6	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	52
R10 7	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
R10 8	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	40
R10 9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	46
R11 0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
R11 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R11 2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	49
R11 3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	43
R11 4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
R11 5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
R11 6	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	45

No. Res	Kualitas Pelayanan															Σ
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ ketanggapan			Jaminan			Empati			
	B 1	B 2	B 3	Kh d1	Kh d2	Kh d3	Re s1	Re s2	Re s3	J m 1	J m 2	J m 3	E m 1	E m 2	E m 3	
	4 2	4 3	4 4	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	
TI	3 5 3	3 6 1	3 5 9	35 3	36 3	36 4	35 9	35 7	36 3	34 8	35 0	36 7	37 4	36 9	36 7	
Tot al	1073			1080			1079			1065			1110			54 07

**Lampiran 18 Output Uji Validitas
Variabel Disiplin Kerja**

Correlations											
		KTA1	KTA2	KTA3	KW1	KW2	KW3	TJ1	TJ2	TJ3	JUMLAH
KTA1	Pearson Correlation	1	.467**	.394**	.461**	.234*	.232*	.255**	.200*	.279**	.585**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.011	.012	.006	.032	.002	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
KTA2	Pearson Correlation	.467**	1	.517**	.402**	.482**	.388**	.464**	.419**	.429**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
KTA3	Pearson Correlation	.394**	.517**	1	.476**	.479**	.344**	.461**	.472**	.358**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
KW1	Pearson Correlation	.461**	.402**	.476**	1	.370**	.306**	.207*	.335**	.217*	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.026	.000	.019	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
KW2	Pearson Correlation	.234*	.482**	.479**	.370**	1	.528**	.494**	.473**	.494**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
KW3	Pearson Correlation	.232*	.388**	.344**	.306**	.528**	1	.350**	.414**	.450**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
TJ1	Pearson Correlation	.255**	.464**	.461**	.207*	.494**	.350**	1	.591**	.449**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.026	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
TJ2	Pearson Correlation	.200*	.419**	.472**	.335**	.473**	.414**	.591**	1	.431**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Correlations											
		KTA1	KTA2	KTA3	KW1	KW2	KW3	TJ1	TJ2	TJ3	JUMLAH
TJ3	Pearson Correlation	.279**	.429**	.358**	.217*	.494**	.450**	.449**	.431**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.019	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
JUMLAH	Pearson Correlation	.585**	.735**	.730**	.634**	.750**	.656**	.681**	.697**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

Variabel Lingkungan Kerja Fisik

Correlations														
		C1	C2	C3	W1	W2	W3	U1	U2	U3	S1	S2	S3	JUMLAH
C1	Pearson Correlation	1	.447**	.359**	.260**	.389**	.270**	.411**	.356**	.239**	.314**	.399**	.375**	.635**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.000	.003	.000	.000	.010	.001	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
C2	Pearson Correlation	.447**	1	.290**	.275**	.186*	.283**	.218*	.349**	.362**	.272**	.331**	.161	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.003	.045	.002	.019	.000	.000	.003	.000	.085	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Correlations														
		C1	C2	C3	W1	W2	W3	U1	U2	U3	S1	S2	S3	JUMLAH
C3	Pearson Correlation	.359**	.290**	1	.361**	.316**	.322**	.274**	.386**	.348**	.317**	.370**	.145	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.001	.000	.003	.000	.000	.001	.000	.120	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
W1	Pearson Correlation	.260**	.275**	.361**	1	.435**	.550**	.207*	.359**	.191*	.414**	.451**	.324**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.000		.000	.000	.026	.000	.040	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
W2	Pearson Correlation	.389**	.186*	.316**	.435**	1	.529**	.448**	.324**	.160	.315**	.340**	.260**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.045	.001	.000		.000	.000	.000	.086	.001	.000	.005	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
W3	Pearson Correlation	.270**	.283**	.322**	.550**	.529**	1	.448**	.467**	.133	.397**	.417**	.220*	.679**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.155	.000	.000	.017	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
U1	Pearson Correlation	.411**	.218*	.274**	.207*	.448**	.448**	1	.446**	.197*	.389**	.467**	.221*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.003	.026	.000	.000		.000	.034	.000	.000	.017	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
U2	Pearson Correlation	.356**	.349**	.386**	.359**	.324**	.467**	.446**	1	.516**	.350**	.476**	.253**	.719**

Correlations														
		C1	C2	C3	W1	W2	W3	U1	U2	U3	S1	S2	S3	JUMLAH
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.006	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
U3	Pearson Correlation	.239**	.362**	.348**	.191*	.160	.133	.197*	.516**	1	.279**	.302**	.067	.512**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.040	.086	.155	.034	.000		.002	.001	.476	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
S1	Pearson Correlation	.314**	.272**	.317**	.414**	.315**	.397**	.389**	.350**	.279**	1	.468**	.269**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.002		.000	.003	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
S2	Pearson Correlation	.399**	.331**	.370**	.451**	.340**	.417**	.467**	.476**	.302**	.468**	1	.355**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
S3	Pearson Correlation	.375**	.161	.145	.324**	.260**	.220*	.221*	.253**	.067	.269**	.355**	1	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000	.085	.120	.000	.005	.017	.017	.006	.476	.003	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
JUMLAH	Pearson Correlation	.635**	.564**	.600**	.653**	.612**	.679**	.624**	.719**	.512**	.635**	.732**	.491**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Correlations													
	C1	C2	C3	W1	W2	W3	U1	U2	U3	S1	S2	S3	JUMLAH
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).													

Variabel Kompetensi Pegawai

Correlations																						
		Pg1	Pg2	Pg3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLAH
Pg1	Pearson Correlation	1	.334**	.263**	.252**	.372**	.305**	.178	.205*	.319**	.386**	.335**	.299**	.346**	.302**	.227*	.323**	.202*	.077	.089	.045	.518**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.006	.000	.001	.055	.027	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.014	.000	.030	.408	.342	.634	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Pg2	Pearson Correlation	.334**	1	.411**	.392**	.365**	.422**	.222*	.310**	.308**	.367**	.351**	.329**	.350**	.294**	.121	.274**	.289**	.224*	.152	.130	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.017	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.198	.003	.002	.016	.104	.163	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Pg3	Pearson Correlation	.263**	.411**	1	.464**	.363**	.369**	.311**	.389**	.261**	.327**	.305**	.347**	.206*	.332**	.175	.293**	.324**	.255**	.328**	.135	.592**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.005	.000	.001	.000	.027	.000	.060	.001	.000	.006	.000	.148	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Correlations																						
		Pg1	Pg2	Pg3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUML AH
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Pm1	Pearson Correlation	.252**	.392**	.464**	1	.437**	.297**	.495**	.538**	.253**	.323**	.317**	.328**	.244**	.286**	.128	.124	.259**	.187*	.289**	.176	.584**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.006	.000	.001	.000	.008	.002	.171	.185	.005	.044	.002	.058	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Pm2	Pearson Correlation	.372**	.365**	.363**	.437**	1	.555**	.382**	.419**	.380**	.256**	.361**	.299**	.268**	.231*	.252**	.313**	.266**	.160	.203*	-	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.006	.000	.001	.004	.013	.006	.001	.004	.086	.029	.490	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Pm3	Pearson Correlation	.305**	.422**	.369**	.297**	.555**	1	.454**	.497**	.349**	.302**	.298**	.321**	.353**	.157	.175	.230*	.293**	.211*	.071	-	.572**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.092	.060	.013	.001	.023	.446	.467	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Pm4	Pearson Correlation	.178	.222*	.311**	.495**	.382**	.454**	1	.492**	.302**	.312**	.362**	.292**	.224*	.201*	.076	.022	.190*	.191*	.220*	.011	.506**
	Sig. (2-tailed)	.055	.017	.001	.000	.000	.000		.000	.001	.001	.000	.001	.016	.031	.420	.813	.042	.040	.018	.908	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Correlations																							
		Pg1	Pg2	Pg3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUML AH	
Km1	Pearson Correlation	.205*	.310**	.389**	.538**	.419**	.497**	.492**	1	.542**	.459**	.418**	.431**	.320**	.326**	.199*	.119	.342**	.275**	.394**	.056	.668**	
	Sig. (2-tailed)	.027	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.032	.204	.000	.003	.000	.549	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Km2	Pearson Correlation	.319**	.308**	.261**	.253**	.380**	.349**	.302**	.542**	1	.585**	.305**	.346**	.421**	.325**	.218*	.209*	.312**	.275**	.438**	.175	.643**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.005	.006	.000	.000	.001	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.019	.024	.001	.003	.000	.060	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Km3	Pearson Correlation	.386**	.367**	.327**	.323**	.256**	.302**	.312**	.459**	.585**	1	.322**	.267**	.304**	.306**	.185*	.221*	.228*	.138	.358**	.164	.592**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.001	.001	.000	.000		.000	.004	.001	.001	.047	.017	.014	.140	.000	.078	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
N1	Pearson Correlation	.335**	.351**	.305**	.317**	.361**	.298**	.362**	.418**	.305**	.322**	1	.460**	.381**	.321**	.211*	.139	.234*	.332**	.285**	.111	.588**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.023	.137	.011	.000	.002	.237	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
N2	Pearson Correlation	.299**	.329**	.347**	.328**	.299**	.321**	.292**	.431**	.346**	.267**	.460**	1	.417**	.434**	.126	.239**	.304**	.265**	.317**	.225*	.607**	

Correlations																						
		Pg1	Pg2	Pg3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUML AH
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.004	.000		.000	.000	.176	.010	.001	.004	.001	.015	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
N3	Pearson Correlation	.346**	.350**	.206*	.244**	.268**	.353**	.224*	.320**	.421**	.304**	.381**	.417**	1	.546**	.380**	.319**	.383**	.375**	.451**	.167	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.027	.008	.004	.000	.016	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.073	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
N4	Pearson Correlation	.302**	.294**	.332**	.286**	.231*	.157	.201*	.326**	.325**	.306**	.321**	.434**	.546**	1	.366**	.411**	.344**	.326**	.443**	.225*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.002	.013	.092	.031	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.015	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Skp1	Pearson Correlation	.227*	.121	.175	.128	.252**	.175	.076	.199*	.218*	.185*	.211*	.126	.380**	.366**	1	.670**	.484**	.377**	.338**	.073	.529**
	Sig. (2-tailed)	.014	.198	.060	.171	.006	.060	.420	.032	.019	.047	.023	.176	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.435	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Skp2	Pearson Correlation	.323**	.274**	.293**	.124	.313**	.230*	.022	.119	.209*	.221*	.139	.239**	.319**	.411**	.670**	1	.450**	.516**	.203*	.091	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.185	.001	.013	.813	.204	.024	.017	.137	.010	.000	.000	.000		.000	.000	.029	.334	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Correlations																						
		Pg1	Pg2	Pg3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUML AH
Skp3	Pearson Correlation	.202*	.289**	.324**	.259**	.266**	.293**	.190*	.342**	.312**	.228*	.234*	.304**	.383**	.344**	.484**	.450**	1	.475**	.396**	.183*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.030	.002	.000	.005	.004	.001	.042	.000	.001	.014	.011	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.049	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Mi1	Pearson Correlation	.077	.224*	.255**	.187*	.160	.211*	.191*	.275**	.275**	.138	.332**	.265**	.375**	.326**	.377**	.516**	.475**	1	.375**	.185*	.547**
	Sig. (2-tailed)	.408	.016	.006	.044	.086	.023	.040	.003	.003	.140	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.047	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Mi2	Pearson Correlation	.089	.152	.328**	.289**	.203*	.071	.220*	.394**	.438**	.358**	.285**	.317**	.451**	.443**	.338**	.203*	.396**	.375**	1	.372**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.342	.104	.000	.002	.029	.446	.018	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.029	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Mi3	Pearson Correlation	.045	.130	.135	.176	-.065	-.068	.011	.056	.175	.164	.111	.225*	.167	.225*	.073	.091	.183*	.185*	.372**	1	.289**
	Sig. (2-tailed)	.634	.163	.148	.058	.490	.467	.908	.549	.060	.078	.237	.015	.073	.015	.435	.334	.049	.047	.000		.002
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
JUML AH	Pearson Correlation	.518**	.577**	.592**	.584**	.595**	.572**	.506**	.668**	.643**	.592**	.588**	.607**	.654**	.624**	.529**	.560**	.617**	.547**	.581**	.289**	1

Correlations																						
		Pg1	Pg2	Pg3	Pm 1	Pm 2	Pm 3	Pm 4	Km 1	Km 2	Km 3	N1	N2	N3	N4	Skp 1	Skp 2	Skp 3	Mi1	Mi2	Mi3	JUMLAH
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																						

Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations																		
		B1	B2	B3	Khd1	Khd2	Khd3	Res1	Res2	Res3	Jm1	Jm2	Jm3	Em1	Em2	Em3	JUMLAH	
B1	Pearson Correlation	1	.530*	.338*	.317*	.138	.095	.300*	.149	.133	.215*	.307*	.283*	.164	.244*	.324*	.486**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.141	.308	.001	.110	.154	.021	.001	.002	.079	.008	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
B2	Pearson Correlation	.530*	1	.511*	.477*	.226*	.286*	.367*	.286*	.272*	.379*	.380*	.372*	.254*	.374*	.361*	.642**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.015	.002	.000	.002	.003	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

B3	Pearson Correlation	.338*	.511*	1	.581*	.425*	.489*	.421*	.387*	.496*	.487*	.440*	.494*	.338*	.465*	.312*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Khd1	Pearson Correlation	.317*	.477*	.581*	1	.412*	.419*	.497*	.522*	.472*	.538*	.438*	.377*	.300*	.357*	.342*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Khd2	Pearson Correlation	.138	.226*	.425*	.412*	1	.414*	.352*	.363*	.408*	.239*	.343*	.335*	.377*	.432*	.387*	.599**
	Sig. (2-tailed)	.141	.015	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Khd3	Pearson Correlation	.095	.286*	.489*	.419*	.414*	1	.547*	.408*	.348*	.387*	.295*	.394*	.216*	.420*	.170	.617**
	Sig. (2-tailed)	.308	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.020	.000	.069	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Res1	Pearson Correlation	.300*	.367*	.421*	.497*	.352*	.547*	1	.572*	.366*	.433*	.476*	.389*	.253*	.463*	.278*	.708**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.003	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Res2	Pearson Correlation	.149	.286*	.387*	.522*	.363*	.408*	.572*	1	.598*	.368*	.459*	.322*	.131	.355*	.177	.637**
	Sig. (2-tailed)	.110	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.163	.000	.058	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Res3	Pearson Correlation	.133	.272*	.496*	.472*	.408*	.348*	.366*	.598*	1	.406*	.435*	.448*	.105	.243*	.345*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.154	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.261	.009	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Jm1	Pearson Correlation	.215*	.379*	.487*	.538*	.239*	.387*	.433*	.368*	.406*	1	.589*	.354*	.443*	.478*	.429*	.698**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Jm2	Pearson Correlation	.307*	.380*	.440*	.438*	.343*	.295*	.476*	.459*	.435*	.589*	1	.475*	.377*	.484*	.360*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Jm3	Pearson Correlation	.283*	.372*	.494*	.377*	.335*	.394*	.389*	.322*	.448*	.354*	.475*	1	.228*	.285*	.301*	.623**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.014	.002	.001	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Em1	Pearson Correlation	.164	.254*	.338*	.300*	.377*	.216*	.253*	.131	.105	.443*	.377*	.228*	1	.569*	.307*	.519**
	Sig. (2-tailed)	.079	.006	.000	.001	.000	.020	.006	.163	.261	.000	.000	.014		.000	.001	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Em2	Pearson Correlation	.244*	.374*	.465*	.357*	.432*	.420*	.463*	.355*	.243*	.478*	.484*	.285*	.569*	1	.508*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.002	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Em3	Pearson Correlation	.324*	.361*	.312*	.342*	.387*	.170	.278*	.177	.345*	.429*	.360*	.301*	.307*	.508*	1	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.069	.003	.058	.000	.000	.000	.001	.001	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
JUMLAH	Pearson Correlation	.486*	.642*	.749*	.744*	.599*	.617*	.708*	.637*	.625*	.698*	.702*	.623*	.519*	.689*	.575*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116	116
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	

Lampiran 19 Output Uji Reliabilitas

Variabel Disiplin Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.852	.856	9

Variabel Lingkungan Kerja Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.855	.856	12

Variabel Kompetensi Pegawai

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.891	.892	20

Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.898	15

Lampiran 20 Tabel Persiapan Analisis

Tabel Persiapan Analisis				
No. Res	Disiplin Kerja (X1)	Lingkungan Kerja Fisik (X2)	Kompetensi Pegawai (X3)	Kualitas Pelayanan (Y)
R1	29	41	60	48
R2	24	38	63	51
R3	29	35	68	51
R4	25	30	58	43
R5	33	39	70	48
R6	25	33	58	43
R7	26	34	65	41
R8	26	45	64	52
R9	27	34	61	44
R10	30	45	67	48
R11	31	40	71	54
R12	30	41	71	51
R13	35	44	76	59
R14	34	39	66	46
R15	30	39	62	45
R16	27	36	60	45
R17	30	42	67	50
R18	28	34	61	44
R19	33	48	69	54
R20	30	39	67	47
R21	27	36	60	45
R22	33	39	69	46
R23	27	37	60	45
R24	35	42	71	52
R25	34	37	66	55
R26	28	39	61	45
R27	26	35	60	43
R28	31	42	62	46
R29	27	36	61	45
R30	26	37	59	44
R31	33	43	77	53
R32	34	47	78	47
R33	30	42	68	47

Tabel Persiapan Analisis				
No. Res	Disiplin Kerja (X1)	Lingkungan Kerja Fisik (X2)	Kompetensi Pegawai (X3)	Kualitas Pelayanan (Y)
R34	25	34	59	43
R35	16	30	47	30
R36	19	29	48	33
R37	22	29	51	35
R38	22	32	51	32
R39	24	35	54	41
R40	26	33	56	43
R41	23	36	54	46
R42	27	35	59	41
R43	31	37	73	50
R44	25	32	56	37
R45	25	32	56	34
R46	26	31	56	42
R47	27	29	56	42
R48	27	36	59	49
R49	31	41	62	47
R50	21	30	52	39
R51	33	39	63	45
R52	33	42	67	53
R53	28	40	61	56
R54	31	43	79	60
R55	26	37	59	43
R56	27	39	58	44
R57	29	36	60	54
R58	27	34	55	41
R59	27	39	66	45
R60	26	30	69	43
R61	35	46	79	60
R62	36	44	80	60
R63	35	41	80	60
R64	27	38	60	45
R65	27	36	59	40
R66	28	35	62	45
R67	29	37	62	47

Tabel Persiapan Analisis				
No. Res	Disiplin Kerja (X1)	Lingkungan Kerja Fisik (X2)	Kompetensi Pegawai (X3)	Kualitas Pelayanan (Y)
R68	27	38	62	46
R69	27	38	63	47
R70	30	40	63	45
R71	28	39	60	46
R72	30	36	62	47
R73	27	36	59	45
R74	30	36	63	46
R75	25	36	60	48
R76	27	36	60	45
R77	28	38	61	48
R78	27	36	64	46
R79	27	36	66	46
R80	23	32	55	40
R81	34	37	75	42
R82	36	38	67	55
R83	29	42	69	48
R84	27	41	57	47
R85	29	48	64	51
R86	33	37	68	53
R87	30	44	62	51
R88	31	40	71	48
R89	33	43	56	52
R90	27	41	59	49
R91	31	35	65	47
R92	34	42	68	51
R93	32	39	62	48
R94	29	41	64	49
R95	33	38	65	47
R96	33	37	72	55
R97	36	37	69	46
R98	32	42	70	46
R99	33	39	64	49
R100	30	38	65	48
R101	30	34	51	45

Tabel Persiapan Analisis				
No. Res	Disiplin Kerja (X1)	Lingkungan Kerja Fisik (X2)	Kompetensi Pegawai (X3)	Kualitas Pelayanan (Y)
R102	30	39	62	46
R103	33	46	61	48
R104	26	37	65	50
R105	30	44	65	36
R106	27	35	67	52
R107	32	37	60	47
R108	29	27	64	40
R109	27	34	60	46
R110	32	33	69	46
R111	29	36	59	45
R112	30	35	71	49
R113	29	37	67	43
R114	30	35	57	46
R115	26	47	64	44
R116	25	28	56	45

Lampiran 21 Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.307	3.456		1.246	.215					
	Disiplin Kerja	.396	.146	.262	2.710	.008	.683	.248	.165	.394	2.537
	Lingkungan Kerja Fisik	.317	.096	.255	3.290	.001	.614	.297	.200	.614	1.628
	Kompetensi Pegawai	.300	.079	.358	3.770	.000	.701	.336	.229	.409	2.448

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 22 Uji Hipotesis

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2059.494	3	686.498	53.024	.000 ^b
	Residual	1450.049	112	12.947		
	Total	3509.543	115			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Disiplin Kerja

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.307	3.456		1.246	.215
	Disiplin Kerja	.396	.146	.262	2.710	.008
	Lingkungan Kerja Fisik	.317	.096	.255	3.290	.001
	Kompetensi Pegawai	.300	.079	.358	3.770	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 23 Output Uji Asumsi Klasik
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a											
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.307	3.456		1.246	.215					
	Disiplin Kerja	.396	.146	.262	2.710	.008	.683	.248	.165	.394	2.537
	Lingkungan Kerja Fisik	.317	.096	.255	3.290	.001	.614	.297	.200	.614	1.628
	Kompetensi Pegawai	.300	.079	.358	3.770	.000	.701	.336	.229	.409	2.448

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Linieritas

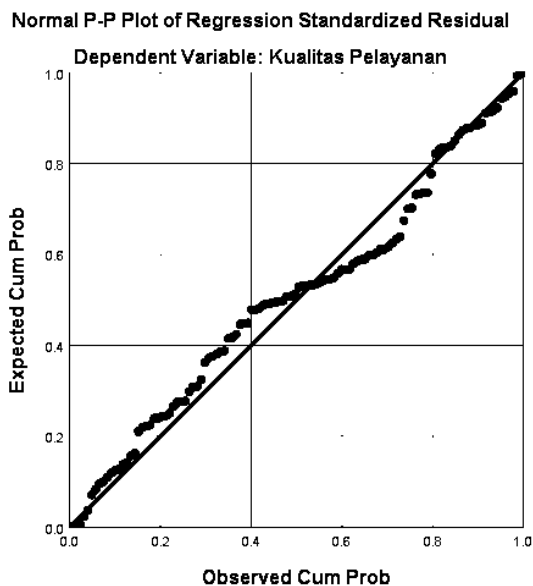
ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Disiplin Kerja	Between Groups	(Combined)	2061.957	17	121.292	8.211	.000
		Linearity	1635.793	1	1635.793	110.741	.000
		Deviation from Linearity	426.164	16	26.635	1.803	.041
	Within Groups		1447.586	98	14.771		
	Total		3509.543	115			

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Lingkungan Kerja Fisik	Between Groups	(Combined)	1940.221	21	92.391	5.534	.000
		Linearity	1324.878	1	1324.878	79.358	.000
		Deviation from Linearity	615.343	20	30.767	1.843	.027
	Within Groups		1569.322	94	16.695		
	Total		3509.543	115			

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Pegawai	Between Groups	(Combined)	2355.355	29	81.219	6.052	.000
		Linearity	1725.559	1	1725.559	128.574	.000
		Deviation from Linearity	629.796	28	22.493	1.676	.037
	Within Groups		1154.188	86	13.421		
	Total		3509.543	115			

Uji Normalitas

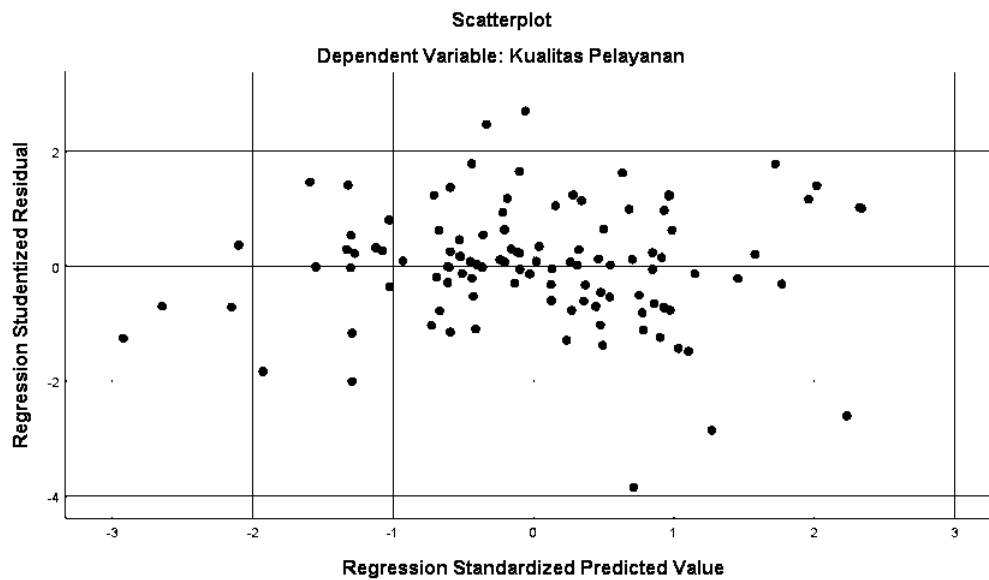
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.55093235
Most Extreme Differences	Absolute		.092
	Positive		.092
	Negative		-.081
Test Statistic			.092
Asymp. Sig. (2-tailed)			.017 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.264 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.253
		Upper Bound	.276
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.			



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.682	3.396		-1.673	.097
	Disiplin Kerja	-.016	.144	-.016	-.109	.914
	Lingkungan Kerja Fisik	.084	.095	.105	.877	.382
	Kompetensi Pegawai	.047	.078	.087	.593	.554

a. Dependent Variable: Res_2



**Lampiran 24 Hasil Analisis Deskriptif
Analisis Deskriptif Variabel Disiplin Kerja**

No Responde n	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	11	91.66	ST	8	66.66667	CT	10	83.33333	T	29	80.55556	T
2	7	58.33333	CT	8	66.66667	CT	9	75	T	24	66.66667	CT
3	9	75	T	11	91.66667	ST	9	75	T	29	80.55556	T
4	8	66.66667	CT	9	75	T	8	66.66667	CT	25	69.44444	CT
5	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	33	91.66667	ST
6	8	66.66667	CT	8	66.66667	CT	9	75	T	25	69.44444	CT
7	9	75	T	8	66.66667	CT	9	75	T	26	72.22222	T
8	8	66.66667	CT	9	75	T	9	75	T	26	72.22222	T
9	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
10	10	83.33333	T	9	75	T	11	91.66667	ST	30	83.33333	T

No Responden	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
11	11	91.66667	ST	9	75	T	11	91.66667	ST	31	86.11111	ST
12	9	75	T	10	83.33333	T	11	91.66667	ST	30	83.33333	T
13	12	100	ST	12	100	ST	11	91.66667	ST	35	97.22222	ST
14	12	100	ST	10	83.33333	T	12	100	ST	34	94.44444	ST
15	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	9	75	T	30	83.33333	T
16	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
17	10	83.33333	T	11	91.66667	ST	9	75	T	30	83.33333	T
18	9	75	T	10	83.33333	T	9	75	T	28	77.77778	T
19	10	83.33333	T	12	100	ST	11	91.66667	ST	33	91.66667	ST
20	9	75	T	9	75	T	12	100	ST	30	83.33333	T
21	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
22	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	12	100	ST	33	91.66667	ST

No Responde n	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
											7	
23	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
24	12	100	ST	11	91.66667	ST	12	100	ST	35	97.22222	ST
25	11	91.66667	ST	12	100	ST	11	91.66667	ST	34	94.44444	ST
26	9	75	T	9	75	T	10	83.33333	T	28	77.77778	T
27	9	75	T	8	66.66667	CT	9	75	T	26	72.22222	T
28	10	83.33333	T	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	31	86.11111	ST
29	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
30	9	75	T	8	66.66667	CT	9	75	T	26	72.22222	T
31	12	100	ST	9	75	T	12	100	ST	33	91.66667	ST
32	10	83.33333	T	12	100	ST	12	100	ST	34	94.44444	ST
33	9	75	T	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	30	83.33333	T

No Responde n	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
34	9	75	T	7	58.33333	CT	9	75	T	25	69.44444	CT
35	6	50	R	4	33.33333	SR	6	50	R	16	44.44444	R
36	6	50	R	7	58.33333	CT	6	50	R	19	52.77778	R
37	7	58.33333	CT	8	66.66667	CT	7	58.33333	CT	22	61.11111	CT
38	7	58.33333	CT	6	50	R	9	75	T	22	61.11111	CT
39	8	66.66667	CT	7	58.33333	CT	9	75	T	24	66.66667	CT
40	9	75	T	7	58.33333	CT	10	83.33333	T	26	72.22222	T
41	9	75	T	7	58.33333	CT	7	58.33333	CT	23	63.88889	CT
42	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
43	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	10	83.33333	T	31	86.11111	ST
44	10	83.33333	T	8	66.66667	CT	7	58.33333	CT	25	69.44444	CT

No Responden	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
45	10	83.33333	T	8	66.66667	CT	7	58.33333	CT	25	69.44444	CT
46	8	66.66667	CT	9	75	T	9	75	T	26	72.22222	T
47	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
48	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
49	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	10	83.33333	T	31	86.11111	ST
50	8	66.66667	CT	6	50	R	7	58.33333	CT	21	58.33333	CT
51	12	100	ST	12	100	ST	9	75	T	33	91.66666	ST
52	12	100	ST	9	75	T	12	100	ST	33	91.66666	ST
53	9	75	T	10	83.33333	T	9	75	T	28	77.77777	T
54	12	100	ST	9	75	T	10	83.33333	T	31	86.11111	ST
55	9	75	T	8	66.66667	CT	9	75	T	26	72.22222	T
56	10	83.33333	T	8	66.66667	CT	9	75	T	27	75	T

No Responden	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
57	9	75	T	9	75	T	11	91.66667	ST	29	80.55556	T
58	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
59	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
60	8	66.66667	CT	9	75	T	9	75	T	26	72.22222	T
61	12	100	ST	11	91.66667	ST	12	100	ST	35	97.22222	ST
62	12	100	ST	12	100	ST	12	100	ST	36	100	ST
63	12	100	ST	11	91.66667	ST	12	100	ST	35	97.22222	ST
64	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
65	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
66	9	75	T	9	75	T	12	100	ST	30	83.33333	T
67	10	83.33333	T	9	75	T	10	83.33333	T	29	80.55556	T
68	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
69	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T

No Responde n	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
70	12	100	ST	9	75	T	9	75	T	30	83.33333	T
71	9	75	T	9	75	T	10	83.33333	T	28	77.77778	T
72	10	83.33333	T	10	83.33333	T	10	83.33333	T	30	83.33333	T
73	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
74	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	9	75	T	30	83.33333	T
75	9	75	T	7	58.33333	CT	9	75	T	25	69.44444	CT
76	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
77	10	83.33333	T	9	75	T	9	75	T	28	77.77778	T
78	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
79	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
80	8	66.66667	CT	7	58.33333	CT	8	66.66667	CT	23	63.88889	CT
81	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	12	100	ST	34	94.44444	ST

No Responden	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
82	12	100	ST	12	100	ST	12	100	ST	36	100	ST
83	9	75	T	9	75	T	11	91.66667	ST	29	80.55556	T
84	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
85	9	75	T	9	75	T	11	91.66667	ST	29	80.55556	T
86	12	100	ST	12	100	ST	9	75	T	33	91.66667	ST
87	9	75	T	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	30	83.33333	T
88	12	100	ST	10	83.33333	T	9	75	T	31	86.11111	ST
89	12	100	ST	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	33	91.66667	ST
90	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
91	11	91.66667	ST	9	75	T	11	91.66667	ST	31	86.11111	ST
92	10	83.33333	T	12	100	ST	12	100	ST	34	94.44444	ST
93	9	75	T	11	91.66667	ST	12	100	ST	32	88.88889	ST

No Responde n	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
94	10	83.33333	T	9	75	T	10	83.33333	T	29	80.55556	T
95	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	33	91.66667	ST
96	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	33	91.66667	ST
97	12	100	ST	12	100	ST	12	100	ST	36	100	ST
98	9	75	T	12	100	ST	11	91.66667	ST	32	88.88889	ST
99	9	75	T	12	100	ST	12	100	ST	33	91.66667	ST
100	10	83.33333	T	9	75	T	11	91.66667	ST	30	83.33333	T
101	10	83.33333	T	10	83.33333	T	10	83.33333	T	30	83.33333	T
102	10	83.33333	T	10	83.33333	T	10	83.33333	T	30	83.33333	T
103	12	100	ST	12	100	ST	9	75	T	33	91.66667	ST
104	8	66.66667	CT	10	83.33333	T	8	66.66667	CT	26	72.22222	T

No Responde n	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
105	10	83.33333	T	10	83.33333	T	10	83.33333	T	30	83.33333	T
106	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
107	10	83.33333	T	11	91.66667	ST	11	91.66667	ST	32	88.88889	ST
108	10	83.33333	T	10	83.33333	T	9	75	T	29	80.55556	T
109	9	75	T	9	75	T	9	75	T	27	75	T
110	12	100	ST	11	91.66667	ST	9	75	T	32	88.88889	ST
111	10	83.33333	T	10	83.33333	T	9	75	T	29	80.55556	T
112	9	75	T	11	91.66667	ST	10	83.33333	T	30	83.33333	T
113	10	83.33333	T	10	83.33333	T	9	75	T	29	80.55556	T
114	9	75	T	10	83.33333	T	11	91.66667	ST	30	83.33333	T
115	9	75	T	9	75	T	8	66.66667	CT	26	72.22222	T
116	8	66.66667	CT	7	58.33333	CT	10	83.33333	T	25	69.44444	C

No Responden	Disiplin Kerja											
	Ketaatan Terhadap Aturan			Ketaatan Terhadap Waktu			Tanggung Jawab			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
											4	T
JUMLAH	1123	80.67529	T	1098	79.56522	T	1126	81.5942	T	3347	80.84541	T

KRITERIA	F	%		F	%		F	%		F	%	
Sangat Tinggi	31	26.72414		30	25.86207		34	29.31034		35	30.17241	
Tinggi	70	60.34483		64	55.17241		71	61.2069		66	56.89655	
Cukup Tinggi	13	11.2069		19	16.37931		9	7.758621		13	11.2069	
Rendah	2	1.724138		2	1.724138		2	1.724138		2	1.724138	
Sangat Rendah	0	0		1	0.862069		0	0		0	0	
	116			116			116			116		

Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja Fisik (X2)

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	8	66.66667	CB	41	85.41667	SB
2	10	83.33333	B	10	83.33333	B	10	83.33333	B	8	66.66667	CB	38	79.16667	B
3	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	7	58.33333	CB	35	72.91667	B
4	7	58.33333	CB	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	8	66.66667	CB	30	62.5	CB
5	10	83.33333	B	9	75	B	10	83.33333	B	10	83.33333	B	39	81.25	B
6	9	75	B	7	58.33333	CB	9	75	B	8	66.66667	CB	33	68.75	CB
7	9	75	B	7	58.33333	CB	9	75	B	9	75	B	34	70.83333	B
8	12	100	SB	12	100	SB	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	45	93.75	SB
9	9	75	B	7	58.33333	CB	9	75	B	9	75	B	34	70.83333	B
10	12	100	SB	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	12	100	SB	45	93.75	SB
11	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	9	75	B	40	83.33333	B
12	12	100	SB	8	66.66667	CB	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	41	85.41667	SB
13	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	12	100	SB	11	91.66667	SB	44	91.66667	SB
14	9	75	B	9	75	B	12	100	SB	9	75	B	39	81.25	B

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
15	11	91.66667	SB	9	75	B	10	83.33333	B	9	75	B	39	81.25	B
16	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
17	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	42	87.5	SB
18	9	75	B	7	58.33333	CB	9	75	B	9	75	B	34	70.83333	B
19	12	100	SB	12	100	SB	12	100	SB	12	100	SB	48	100	SB
20	12	100	SB	8	66.66667	CB	11	91.66667	SB	8	66.66667	CB	39	81.25	B
21	9	75	B	8	66.66667	CB	10	83.33333	B	9	75	B	36	75	B
22	9	75	B	9	75	B	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	39	81.25	B
23	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	37	77.08333	B
24	12	100	SB	9	75	B	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	42	87.5	SB
25	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	37	77.08333	B
26	11	91.66667	SB	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	39	81.25	B
27	9	75	B	9	75	B	8	66.66667	CB	9	75	B	35	72.91667	B
28	10	83.33333	B	10	83.33333	B	10	83.33333	B	12	100	SB	42	87.5	SB
29	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
30	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	37	77.08333	B
31	10	83.33333	B	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	12	100	SB	43	89.58333	SB

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
32	12	100	SB	12	100	SB	11	91.66667	SB	12	100	SB	47	97.91667	SB
33	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	42	87.5	SB
34	9	75	B	7	58.33333	CB	9	75	B	9	75	B	34	70.83333	B
35	10	83.33333	B	5	41.66667	KB	7	58.33333	CB	8	66.66667	CB	30	62.5	CB
36	9	75	B	6	50	KB	7	58.33333	CB	7	58.33333	CB	29	60.41667	CB
37	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	8	66.66667	CB	6	50	KB	29	60.41667	CB
38	9	75	B	7	58.33333	CB	9	75	B	7	58.33333	CB	32	66.66667	CB
39	11	91.66667	SB	7	58.33333	CB	10	83.33333	B	7	58.33333	CB	35	72.91667	B
40	9	75	B	7	58.33333	CB	10	83.33333	B	7	58.33333	CB	33	68.75	CB
41	9	75	B	11	91.66667	SB	7	58.33333	CB	9	75	B	36	75	B
42	9	75	B	9	75	B	9	75	B	8	66.66667	CB	35	72.91667	B
43	10	83.33333	B	9	75	B	11	91.66667	SB	7	58.33333	CB	37	77.08333	B
44	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	9	75	B	8	66.66667	CB	32	66.66667	CB
45	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	9	75	B	8	66.66667	CB	32	66.66667	CB
46	8	66.66667	CB	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	8	66.66667	CB	31	64.58333	CB
47	7	58.33333	CB	7	58.33333	CB	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	29	60.41667	CB
48	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	8	66.66667	CB	36	75	B

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
49	10	83.33333	B	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	41	85.41667	SB
50	8	66.66667	CB	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	7	58.33333	CB	30	62.5	CB
51	12	100	SB	9	75	B	9	75	B	9	75	B	39	81.25	B
52	12	100	SB	9	75	B	12	100	SB	9	75	B	42	87.5	SB
53	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	9	75	B	10	83.33333	B	40	83.33333	B
54	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	12	100	SB	43	89.58333	SB
55	8	66.66667	CB	11	91.66667	SB	9	75	B	9	75	B	37	77.08333	B
56	10	83.33333	B	9	75	B	11	91.66667	SB	9	75	B	39	81.25	B
57	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
58	9	75	B	9	75	B	9	75	B	7	58.33333	CB	34	70.83333	B
59	10	83.33333	B	9	75	B	11	91.66667	SB	9	75	B	39	81.25	B
60	6	50	KB	7	58.33333	CB	9	75	B	8	66.66667	CB	30	62.5	CB
61	12	100	SB	11	91.66667	SB	12	100	SB	11	91.66667	SB	46	95.83333	SB
62	12	100	SB	10	83.33333	B	10	83.33333	B	12	100	SB	44	91.66667	SB
63	9	75	B	10	83.33333	B	10	83.33333	B	12	100	SB	41	85.41667	SB
64	9	75	B	9	75	B	11	91.66667	SB	9	75	B	38	79.16667	B
65	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
66	9	75	B	10	83.33333	B	9	75	B	7	58.33333	CB	35	72.91667	B
67	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	37	77.08333	B
68	10	83.33333	B	9	75	B	10	83.33333	B	9	75	B	38	79.16667	B
69	10	83.33333	B	9	75	B	10	83.33333	B	9	75	B	38	79.16667	B
70	9	75	B	12	100	SB	10	83.33333	B	9	75	B	40	83.33333	B
71	9	75	B	12	100	SB	9	75	B	9	75	B	39	81.25	B
72	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
73	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
74	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
75	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
76	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
77	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	38	79.16667	B
78	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
79	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	36	75	B
80	8	66.66667	CB	9	75	B	8	66.66667	CB	7	58.33333	CB	32	66.66667	CB
81	9	75	B	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	37	77.08333	B
82	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	38	79.16667	B

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
83	9	75	B	10	83.33333	B	12	100	SB	11	91.66667	SB	42	87.5	SB
84	10	83.33333	B	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	41	85.41667	SB
85	12	100	SB	12	100	SB	12	100	SB	12	100	SB	48	100	SB
86	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	37	77.08333	B
87	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	44	91.66667	SB
88	11	91.66667	SB	9	75	B	10	83.33333	B	10	83.33333	B	40	83.33333	B
89	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	43	89.58333	SB
90	9	75	B	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	41	85.41667	SB
91	9	75	B	8	66.66667	CB	9	75	B	9	75	B	35	72.91667	B
92	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	9	75	B	11	91.66667	SB	42	87.5	SB
93	11	91.66667	SB	9	75	B	10	83.33333	B	9	75	B	39	81.25	B
94	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	9	75	B	10	83.33333	B	41	85.41667	SB
95	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	38	79.16667	B
96	10	83.33333	B	9	75	B	8	66.66667	CB	10	83.33333	B	37	77.08333	B
97	11	91.66667	SB	6	50	KB	9	75	B	11	91.66667	SB	37	77.08333	B
98	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	10	83.33333	B	42	87.5	SB
99	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	39	81.25	B

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
100	10	83.33333	B	9	75	B	10	83.33333	B	9	75	B	38	79.16667	B
101	9	75	B	9	75	B	8	66.66667	CB	8	66.66667	CB	34	70.83333	B
102	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	8	66.66667	CB	9	75	B	39	81.25	B
103	11	91.66667	SB	11	91.66667	SB	12	100	SB	12	100	SB	46	95.83333	SB
104	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	37	77.08333	B
105	11	91.66667	SB	10	83.33333	B	11	91.66667	SB	12	100	SB	44	91.66667	SB
106	7	58.33333	CB	9	75	B	9	75	B	10	83.33333	B	35	72.91667	B
107	10	83.33333	B	8	66.66667	CB	9	75	B	10	83.33333	B	37	77.08333	B
108	8	66.66667	CB	8	66.66667	CB	4	33.33333	TB	7	58.33333	CB	27	56.25	CB
109	8	66.66667	CB	8	66.66667	CB	9	75	B	9	75	B	34	70.83333	B
110	8	66.66667	CB	8	66.66667	CB	9	75	B	8	66.66667	CB	33	68.75	CB
111	11	91.66667	SB	9	75	B	7	58.33333	CB	9	75	B	36	75	B
112	9	75	B	8	66.66667	CB	8	66.66667	CB	10	83.33333	B	35	72.91667	B
113	8	66.66667	CB	9	75	B	10	83.33333	B	10	83.33333	B	37	77.08333	B
114	9	75	B	9	75	B	8	66.66667	CB	9	75	B	35	72.91667	B
115	12	100	SB	12	100	SB	12	100	SB	11	91.66667	SB	47	97.91667	SB
116	7	58.33333	CB	7	58.33333	CB	6	50	KB	8	66.66667	CB	28	58.33333	CB

No Responden	Lingkungan Kerja Fisik														
	Cahaya			Warna			Udara			Suara			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
jumlah	1126	61.19565	CB	1060	57.6087	CB	1099	59.72826	CB	1080	58.69565	CB	4365	79.07609	B

KRITERIA	F	%		F	%		F	%		F	%		F	%	
Sangat Baik	33	28.44828		21	18.10345		28	24.13793		21	18.10345		30	25.86207	
Baik	66	56.89655		66	56.89655		70	60.34483		67	57.75862		69	59.48276	
Cukup Baik	16	13.7931		26	22.41379		16	13.7931		27	23.27586		17	14.65517	
Kurang Baik	1	0.862069		3	2.586207		1	0.862069		1	0.862069		0	0	
Tidak Baik	0	0		0	0		1	0.862069		0	0		0	0	
	116	100		116	100		116	100		116	100		116	100	

Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	8	66.66 667	C T	13	81.25	T	8	66.66 667	CT	11	68.75	C T	10	83.33 333	T	10	83.33 333	T	60	75	T
2	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	8	66.66 667	CT	13	81.25	T	8	66.66 667	C T	10	83.33 333	T	63	78.75	T
3	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	10	83.33 333	T	13	81.25	T	11	91.66 667	S T	10	83.33 333	T	68	85	T
4	7	58.33 333	C T	10	62.5	C T	6	50	R	14	87.5	S T	10	83.33 333	T	11	91.66 667	S T	58	72.5	T
5	10	83.33 333	T	13	81.25	T	10	83.33 333	T	15	93.75	S T	12	100	S T	10	83.33 333	T	70	87.5	S T
6	8	66.66 667	C T	12	75	T	8	66.66 667	CT	12	75	T	9	75	T	9	75	T	58	72.5	T
7	9	75	T	12	75	T	9	75	T	13	81.25	T	12	100	S T	10	83.33 333	T	65	81.25	T
8	10	83.33 333	T	13	81.25	T	9	75	T	12	75	T	10	83.33 333	T	10	83.33 333	T	64	80	T
9	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	10	83.33 333	T	61	76.25	T
10	11	91.66	S	16	100	S	8	66.66	CT	14	87.5	S	9	75	T	9	75	T	67	83.75	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
		667	T			T		667				T									
11	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	11	91.66 667	ST	14	87.5	S T	11	91.66 667	S T	11	91.66 667	S T	71	88.75	S T
12	11	91.66 667	S T	13	81.25	T	9	75	T	15	93.75	S T	11	91.66 667	S T	12	100	S T	71	88.75	S T
13	12	100	S T	15	93.75	S T	12	100	ST	16	100	S T	11	91.66 667	S T	10	83.33 333	T	76	95	S T
14	10	83.33 333	T	12	75	T	9	75	T	14	87.5	S T	12	100	S T	9	75	T	66	82.5	T
15	10	83.33 333	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	10	83.33 333	T	62	77.5	T
16	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	60	75	T
17	10	83.33 333	T	13	81.25	T	10	83.33 333	T	12	75	T	12	100	S T	10	83.33 333	T	67	83.75	T
18	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	10	83.33 333	T	61	76.25	T
19	11	91.66 667	S T	16	100	S T	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	10	83.33 333	T	8	66.66 667	C T	69	86.25	S T
20	10	83.33 333	T	13	81.25	T	9	75	T	15	93.75	S T	10	83.33 333	T	10	83.33 333	T	67	83.75	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
21	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	60	75	T
22	11	91.66 667	S T	12	75	T	9	75	T	15	93.75	S T	12	100	S T	10	83.33 333	T	69	86.25	S T
23	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	60	75	T
24	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	10	83.33 333	T	16	100	S T	11	91.66 667	S T	10	83.33 333	T	71	88.75	S T
25	10	83.33 333	T	13	81.25	T	11	91.66 667	ST	14	87.5	S T	9	75	T	9	75	T	66	82.5	T
26	10	83.33 333	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	61	76.25	T
27	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	60	75	T
28	10	83.33 333	T	12	75	T	10	83.33 333	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	62	77.5	T
29	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	10	83.33 333	T	61	76.25	T
30	7	58.33 333	C T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	10	83.33 333	T	59	73.75	T
31	11	91.66 667	S T	16	100	S T	11	91.66 667	ST	16	100	S T	12	100	S T	11	91.66 667	S T	77	96.25	S T
32	12	100	S	16	100	S	12	100	ST	15	93.75	S	12	100	S	11	91.66	S	78	97.5	S

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
			T			T						T			T		667	T			T
33	10	83.33 333	T	15	93.75	S T	10	83.33 333	T	13	81.25	T	12	100	S T	8	66.66 667	C T	68	85	T
34	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	8	66.66 667	C T	59	73.75	T
35	6	50	R	10	62.5	C T	7	58.33 333	CT	9	56.25	C T	7	58.33 333	C T	8	66.66 667	C T	47	58.75	C T
36	9	75	T	10	62.5	C T	7	58.33 333	CT	7	43.75	R	8	66.66 667	C T	7	58.33 333	C T	48	60	C T
37	8	66.66 667	C T	10	62.5	C T	7	58.33 333	CT	10	62.5	C T	9	75	T	7	58.33 333	C T	51	63.75	C T
38	8	66.66 667	C T	12	75	T	6	50	R	11	68.75	C T	6	50	R	8	66.66 667	C T	51	63.75	C T
39	8	66.66 667	C T	12	75	T	7	58.33 333	CT	10	62.5	C T	8	66.66 667	C T	9	75	T	54	67.5	C T
40	9	75	T	11	68.75	C T	8	66.66 667	CT	11	68.75	C T	9	75	T	8	66.66 667	C T	56	70	C T
41	9	75	T	10	62.5	C T	7	58.33 333	CT	13	81.25	T	7	58.33 333	C T	8	66.66 667	C T	54	67.5	C T
42	9	75	T	11	68.75	C	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	59	73.75	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
						T															
43	12	100	ST	14	87.5	ST	12	100	ST	15	93.75	ST	9	75	T	11	91.66667	ST	73	91.25	ST
44	10	83.33333	T	10	62.5	CT	7	58.33333	CT	11	68.75	CT	8	66.66667	CT	10	83.33333	T	56	70	CT
45	10	83.33333	T	10	62.5	CT	7	58.33333	CT	11	68.75	CT	8	66.66667	CT	10	83.33333	T	56	70	CT
46	7	58.33333	CT	12	75	T	9	75	T	12	75	T	7	58.33333	CT	9	75	T	56	70	CT
47	7	58.33333	CT	12	75	T	9	75	T	11	68.75	CT	8	66.66667	CT	9	75	T	56	70	CT
48	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	8	66.66667	CT	9	75	T	59	73.75	T
49	9	75	T	13	81.25	T	8	66.66667	CT	12	75	T	9	75	T	11	91.66667	ST	62	77.5	T
50	8	66.66667	CT	10	62.5	CT	7	58.33333	CT	11	68.75	CT	8	66.66667	CT	8	66.66667	CT	52	65	CT
51	12	100	ST	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	63	78.75	T
52	12	100	S	12	75	T	9	75	T	16	100	S	9	75	T	9	75	T	67	83.75	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
			T									T									
53	9	75	T	12	75	T	9	75	T	13	81.25	T	9	75	T	9	75	T	61	76.25	T
54	12	100	ST	16	100	ST	12	100	ST	16	100	ST	12	100	ST	11	91.66 667	ST	79	98.75	ST
55	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	8	66.66 667	CT	9	75	T	59	73.75	T
56	9	75	T	12	75	T	8	66.66 667	CT	12	75	T	8	66.66 667	CT	9	75	T	58	72.5	T
57	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	60	75	T
58	8	66.66 667	CT	12	75	T	6	50	R	12	75	T	9	75	T	8	66.66 667	CT	55	68.75	CT
59	12	100	ST	13	81.25	T	10	83.33 333	T	13	81.25	T	9	75	T	9	75	T	66	82.5	T
60	12	100	ST	15	93.75	ST	9	75	T	12	75	T	12	100	ST	9	75	T	69	86.25	ST
61	12	100	ST	15	93.75	ST	12	100	ST	16	100	ST	12	100	ST	12	100	ST	79	98.75	ST
62	12	100	ST	16	100	ST	12	100	ST	16	100	ST	12	100	ST	12	100	ST	80	100	ST
63	12	100	S	16	100	S	12	100	ST	16	100	S	12	100	S	12	100	S	80	100	S

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
			T			T						T			T			T			T
64	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	60	75	T
65	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	8	66.66 667	C T	9	75	T	59	73.75	T
66	9	75	T	12	75	T	9	75	T	13	81.25	T	9	75	T	10	83.33 333	T	62	77.5	T
67	11	91.66 667	S T	14	87.5	S T	9	75	T	11	68.75	C T	9	75	T	8	66.66 667	C T	62	77.5	T
68	9	75	T	12	75	T	9	75	T	13	81.25	T	10	83.33 333	T	9	75	T	62	77.5	T
69	10	83.33 333	T	13	81.25	T	9	75	T	13	81.25	T	9	75	T	9	75	T	63	78.75	T
70	9	75	T	12	75	T	9	75	T	15	93.75	S T	9	75	T	9	75	T	63	78.75	T
71	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	10	83.33 333	T	8	66.66 667	C T	60	75	T
72	9	75	T	12	75	T	12	100	ST	12	75	T	9	75	T	8	66.66 667	C T	62	77.5	T
73	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	8	66.66 667	C T	59	73.75	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																					
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total			
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	
74	9	75	T	12	75	T	12	100	ST	12	75	T	9	75	T	9	75	T	63	78.75	T	
75	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	8	66.66 667	C T	10	83.33 333	T	60	75	T	
76	9	75	T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	60	75	T	
77	9	75	T	12	75	T	10	83.33 333	T	13	81.25	T	9	75	T	8	66.66 667	C T	61	76.25	T	
78	10	83.33 333	T	15	93.75	S T	9	75	T	12	75	T	9	75	T	9	75	T	64	80	T	
79	10	83.33 333	T	12	75	T	12	100	ST	14	87.5	S T	9	75	T	9	75	T	66	82.5	T	
80	7	58.33 333	C T	11	68.75	C T	7	58.33 333	CT	12	75	T	8	66.66 667	C T	10	83.33 333	T	55	68.75	C T	
81	10	83.33 333	T	15	93.75	S T	11	91.66 667	ST	15	93.75	S T	12	100	S T	12	100	S T	75	93.75	S T	
82	11	91.66 667	S T	13	81.25	T	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	10	83.33 333	T	9	75	T	67	83.75	T	
83	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	11	91.66 667	ST	13	81.25	T	9	75	T	12	100	S T	69	86.25	S T	
84	9	75	T	12	75	T	9	75	T	11	68.75	C T	7	58.33 333	C T	9	75	T	57	71.25	T	

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
85	9	75	T	13	81.25	T	10	83.33 333	T	13	81.25	T	10	83.33 333	T	9	75	T	64	80	T
86	11	91.66 667	S T	13	81.25	T	11	91.66 667	ST	13	81.25	T	11	91.66 667	S T	9	75	T	68	85	T
87	9	75	T	13	81.25	T	9	75	T	12	75	T	10	83.33 333	T	9	75	T	62	77.5	T
88	10	83.33 333	T	16	100	S T	12	100	ST	15	93.75	S T	9	75	T	9	75	T	71	88.75	S T
89	10	83.33 333	T	9	56.25	C T	7	58.33 333	CT	10	62.5	C T	11	91.66 667	S T	9	75	T	56	70	C T
90	8	66.66 667	C T	9	56.25	C T	9	75	T	11	68.75	C T	12	100	S T	10	83.33 333	T	59	73.75	T
91	11	91.66 667	S T	12	75	T	8	66.66 667	CT	13	81.25	T	12	100	S T	9	75	T	65	81.25	T
92	11	91.66 667	S T	14	87.5	S T	9	75	T	14	87.5	S T	10	83.33 333	T	10	83.33 333	T	68	85	T
93	8	66.66 667	C T	14	87.5	S T	8	66.66 667	CT	13	81.25	T	11	91.66 667	S T	8	66.66 667	C T	62	77.5	T
94	9	75	T	15	93.75	S T	9	75	T	12	75	T	10	83.33 333	T	9	75	T	64	80	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
95	9	75	T	13	81.25	T	9	75	T	13	81.25	T	11	91.66 667	S T	10	83.33 333	T	65	81.25	T
96	9	75	T	13	81.25	T	12	100	ST	14	87.5	S T	12	100	S T	12	100	S T	72	90	S T
97	11	91.66 667	S T	14	87.5	S T	12	100	ST	15	93.75	S T	7	58.33 333	C T	10	83.33 333	T	69	86.25	S T
98	11	91.66 667	S T	13	81.25	T	11	91.66 667	ST	13	81.25	T	11	91.66 667	S T	11	91.66 667	S T	70	87.5	S T
99	10	83.33 333	T	12	75	T	11	91.66 667	ST	14	87.5	S T	7	58.33 333	C T	10	83.33 333	T	64	80	T
100	11	91.66 667	S T	16	100	S T	10	83.33 333	T	12	75	T	8	66.66 667	C T	8	66.66 667	C T	65	81.25	T
101	7	58.33 333	C T	12	75	T	9	75	T	12	75	T	4	33.33 333	S R	7	58.33 333	C T	51	63.75	C T
102	11	91.66 667	S T	13	81.25	T	9	75	T	13	81.25	T	7	58.33 333	C T	9	75	T	62	77.5	T
103	10	83.33 333	T	13	81.25	T	10	83.33 333	T	13	81.25	T	7	58.33 333	C T	8	66.66 667	C T	61	76.25	T
104	10	83.33 333	T	15	93.75	S T	9	75	T	13	81.25	T	8	66.66 667	C T	10	83.33 333	T	65	81.25	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
105	11	91.66 667	S T	16	100	S T	10	83.33 333	T	12	75	T	7	58.33 333	C T	9	75	T	65	81.25	T
106	10	83.33 333	T	13	81.25	T	12	100	ST	14	87.5	S T	8	66.66 667	C T	10	83.33 333	T	67	83.75	T
107	10	83.33 333	T	15	93.75	S T	11	91.66 667	ST	10	62.5	C T	7	58.33 333	C T	7	58.33 333	C T	60	75	T
108	9	75	T	13	81.25	T	9	75	T	12	75	T	11	91.66 667	S T	10	83.33 333	T	64	80	T
109	8	66.66 667	C T	10	62.5	C T	10	83.33 333	T	12	75	T	8	66.66 667	C T	12	100	S T	60	75	T
110	10	83.33 333	T	12	75	T	10	83.33 333	T	13	81.25	T	12	100	S T	12	100	S T	69	86.25	S T
111	9	75	T	11	68.75	C T	10	83.33 333	T	10	62.5	C T	9	75	T	10	83.33 333	T	59	73.75	T
112	10	83.33 333	T	14	87.5	S T	11	91.66 667	ST	15	93.75	S T	10	83.33 333	T	11	91.66 667	S T	71	88.75	S T
113	11	91.66 667	S T	11	68.75	C T	8	66.66 667	CT	16	100	S T	12	100	S T	9	75	T	67	83.75	T
114	9	75	T	12	75	T	8	66.66 667	CT	12	75	T	7	58.33 333	C T	9	75	T	57	71.25	T

No Responden	Kompetensi Pegawai																				
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan/Keterampilan			Nilai			Sikap			Minat			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
115	8	66.66 667	C T	10	62.5	C T	10	83.33 333	T	15	93.75	S T	10	83.33 333	T	11	91.66 667	S T	64	80	T
116	10	83.33 333	T	10	62.5	C T	7	58.33 333	CT	14	87.5	S T	6	50	R	9	75	T	56	70	C T
jumlah	11 14	80.72 464	T	14 69	79.83 696	T	10 82	78.40 58	T	14 84	80.65 217	T	10 87	78.76 812	T	10 96	79.42 029	T	73 32	79.69 565	T

KRITERI A	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Tinggi	27	23.2758 6	30	25.8620 7	24	20.6896 6	34	29.3103 4	30	25.8620 7	19	16.3793 1	23	19.8275 9		
Tinggi	71	61.2069	68	58.6206 9	67	57.7586 2	65	56.0344 8	55	47.4137 9	77	66.3793 1	76	65.5172 4		
Cukup Tinggi	17	14.6551 7	17	14.6551 7	22	18.9655 2	16	13.7931	28	24.1379 3	20	17.2413 8	17	14.6551 7		
Rendah	1	0.86206 9	0	0	3	2.58620 7	1	0.86206 9	2	1.72413 8	0	0	0	0		

KRITERI A	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Rendah	0	0	1	0.862069	0	0	0	0	1	0.862069	0	0	0	0	0	0
	116	100	116	100	116	100	116	100	116	100	116	100	116	100	116	100

Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
1	10	83.33333	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	11	91.66667	S	48	80	B
2	10	83.33333	B	12	100	S	11	91.66667	S	9	75	B	9	75	B	51	85	B
3	9	75	B	11	91.66667	S	11	91.66667	S	9	75	B	11	91.66667	S	51	85	B
4	9	75	B	7	58.33333	C	7	58.33333	C	10	83.33333	B	10	83.33333	B	43	71.66667	B
5	9	75	B	9	75	B	11	91.66667	S	9	75	B	10	83.33333	B	48	80	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
6	7	58.3333 3	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	43	71.6666 7	B
7	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	7	58.3333 3	C B	8	66.6666 7	C B	41	68.3333 3	C B
8	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	52	86.6666 7	S B
9	8	66.6666 7	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	44	73.3333 3	B
10	10	83.3333 3	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	8	66.6666 7	C B	11	91.6666 7	S B	48	80	B
11	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	54	90	S B
12	9	75	B	11	91.6666 7	S B	12	100	S B	9	75	B	10	83.3333 3	B	51	85	B
13	11	91.6666 7	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	59	98.3333 3	S B
14	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	46	76.6666 7	B
15	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
16	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
17	9	75	B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	9	75	B	10	83.3333 3	B	50	83.3333 3	B
18	8	66.6666 7	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	44	73.3333 3	B
19	10	83.3333 3	B	12	100	S B	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	54	90	S B
20	8	66.6666 7	C B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	47	78.3333 3	B
21	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
22	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	46	76.6666 7	B
23	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
24	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	12	100	S B	52	86.6666 7	S B
25	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	12	100	S B	55	91.6666 7	S B
26	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
27	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	43	71.6666 7	B
28	10	83.3333	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	46	76.6666	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
		3															7	
29	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
30	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	44	73.3333 3	B
31	11	91.6666 7	S B	12	100	S B	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	9	75	B	53	88.3333 3	S B
32	12	100	S B	12	100	S B	8	66.6666 7	C B	8	66.6666 7	C B	7	58.3333 3	C B	47	78.3333 3	B
33	8	66.6666 7	C B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	9	75	B	47	78.3333 3	B
34	7	58.3333 3	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	43	71.6666 7	B
35	6	50	K B	6	50	K B	5	41.6666 7	K B	7	58.3333 3	C B	6	50	K B	30	50	K B
36	7	58.3333 3	C B	5	41.6666 7	K B	6	50	K B	7	58.3333 3	C B	8	66.6666 7	C B	33	55	K B
37	8	66.6666 7	C B	7	58.3333 3	C B	7	58.3333 3	C B	6	50	K B	7	58.3333 3	C B	35	58.3333 3	C B
38	6	50	K B	7	58.3333 3	C B	6	50	K B	6	50	K B	7	58.3333 3	C B	32	53.3333 3	K B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
39	9	75	B	8	66.6666 7	C B	8	66.6666 7	C B	7	58.3333 3	C B	9	75	B	41	68.3333 3	C B
40	6	50	K B	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	43	71.6666 7	B
41	9	75	B	10	83.3333 3	B	6	50	K B	9	75	B	12	100	S B	46	76.6666 7	B
42	9	75	B	8	66.6666 7	C B	6	50	K B	9	75	B	9	75	B	41	68.3333 3	C B
43	9	75	B	9	75	B	12	100	S B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	50	83.3333 3	B
44	9	75	B	6	50	K B	8	66.6666 7	C B	8	66.6666 7	C B	6	50	K B	37	61.6666 7	C B
45	6	50	K B	6	50	K B	8	66.6666 7	C B	8	66.6666 7	C B	6	50	K B	34	56.6666 7	C B
46	7	58.3333 3	C B	9	75	B	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	42	70	C B
47	7	58.3333 3	C B	9	75	B	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	42	70	C B
48	9	75	B	9	75	B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	49	81.6666 7	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
49	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	47	78.3333 3	B
50	7	58.3333 3	C B	9	75	B	8	66.6666 7	C B	7	58.3333 3	C B	8	66.6666 7	C B	39	65	C B
51	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
52	12	100	S B	11	91.6666 7	S B	9	75	B	9	75	B	12	100	S B	53	88.3333 3	S B
53	11	91.6666 7	S B	12	100	S B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	12	100	S B	56	93.3333 3	S B
54	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	60	100	S B
55	9	75	B	9	75	B	9	75	B	7	58.3333 3	C B	9	75	B	43	71.6666 7	B
56	8	66.6666 7	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	44	73.3333 3	B
57	12	100	S B	9	75	B	9	75	B	12	100	S B	12	100	S B	54	90	S B
58	7	58.3333 3	C B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	41	68.3333 3	C B
59	10	83.3333	B	9	75	B	9	75	B	8	66.6666	C	9	75	B	45	75	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
		3								7	B							
60	7	58.3333 3	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	43	71.6666 7	B
61	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	60	100	S B
62	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	60	100	S B
63	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	12	100	S B	60	100	S B
64	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
65	9	75	B	9	75	B	7	58.3333 3	C B	7	58.3333 3	C B	8	66.6666 7	C B	40	66.6666 7	C B
66	9	75	B	10	83.3333 3	B	7	58.3333 3	C B	9	75	B	10	83.3333 3	B	45	75	B
67	10	83.3333 3	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	47	78.3333 3	B
68	8	66.6666 7	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	46	76.6666 7	B
69	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	47	78.3333 3	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
70	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
71	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	46	76.6666 7	B
72	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	47	78.3333 3	B
73	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
74	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	46	76.6666 7	B
75	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	48	80	B
76	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B
77	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	48	80	B
78	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	46	76.6666 7	B
79	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	46	76.6666 7	B
80	7	58.3333 3	C B	7	58.3333 3	C B	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	40	66.6666 7	C B
81	10	83.3333	B	7	58.3333	C	8	66.6666	C	8	66.6666	C	9	75	B	42	70	C

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
		3			3	B		7	B		7	B						B
82	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	12	100	S B	12	100	S B	55	91.6666 7	S B
83	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	12	100	S B	7	58.3333 3	C B	48	80	B
84	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	47	78.3333 3	B
85	12	100	S B	10	83.3333 3	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	51	85	B
86	12	100	S B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	53	88.3333 3	S B
87	12	100	S B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	9	75	B	9	75	B	51	85	B
88	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	48	80	B
89	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	12	100	S B	11	91.6666 7	S B	8	66.6666 7	C B	52	86.6666 7	S B
90	11	91.6666 7	S B	9	75	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	49	81.6666 7	B
91	9	75	B	10	83.3333	B	8	66.6666	C	9	75	B	11	91.6666	S	47	78.3333	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
					3			7	B					7	B		3	
92	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	9	75	B	51	85	B
93	10	83.3333 3	B	8	66.6666 7	C B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	9	75	B	48	80	B
94	9	75	B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	9	75	B	9	75	B	49	81.6666 7	B
95	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	47	78.3333 3	B
96	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	55	91.6666 7	S B
97	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	46	76.6666 7	B
98	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	46	76.6666 7	B
99	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	11	91.6666 7	S B	9	75	B	9	75	B	49	81.6666 7	B
100	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	48	80	B
101	6	50	K	11	91.6666	S	9	75	B	9	75	B	10	83.3333	B	45	75	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
			B		7	B								3				
102	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	46	76.6666 7	B
103	9	75	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	48	80	B
104	10	83.3333 3	B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	10	83.3333 3	B	50	83.3333 3	B
105	7	58.3333 3	C B	6	50	K B	6	50	K B	7	58.3333 3	C B	10	83.3333 3	B	36	60	C B
106	11	91.6666 7	S B	10	83.3333 3	B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	11	91.6666 7	S B	52	86.6666 7	S B
107	9	75	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	10	83.3333 3	B	9	75	B	47	78.3333 3	B
108	8	66.6666 7	C B	7	58.3333 3	C B	7	58.3333 3	C B	8	66.6666 7	C B	10	83.3333 3	B	40	66.6666 7	C B
109	9	75	B	9	75	B	8	66.6666 7	C B	9	75	B	11	91.6666 7	S B	46	76.6666 7	B
110	10	83.3333 3	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	46	76.6666 7	B
111	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	45	75	B

No Responden	Kualitas Pelayanan																	
	Berwujud			Kehandalan			Respon/ Tanggapan			Jaminan			Empati			Total		
	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria	Skor	%	Kriteria
112	11	91.66667	S B	9	75	B	10	83.33333	B	10	83.33333	B	9	75	B	49	81.66667	B
113	11	91.66667	S B	8	66.66667	C B	6	50	K B	8	66.66667	C B	10	83.33333	B	43	71.66667	B
114	8	66.66667	C B	11	91.66667	S B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	46	76.66667	B
115	8	66.66667	C B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	9	75	B	44	73.33333	B
116	8	66.66667	C B	10	83.33333	B	11	91.66667	S B	8	66.66667	C B	8	66.66667	C B	45	75	B
jumlah	1073	77.75362	B	1080	78.26087	B	1079	78.18841	B	1065	77.17391	B	1110	80.43478	B	5407	78.36232	B

Kriteria	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Baik	23	19.82759	20	17.24138	25	21.55172	16	13.7931	27	23.27586	19	16.37931		
Baik	67	57.75862	77	66.37931	71	61.2069	76	65.51724	76	65.51724	79	68.10345		

Kriteria	F	%		F	%		F	%		F	%		F	%				
Cukup Baik	21	18.10345		14	12.06897		13	11.2069		22	18.96552		10	8.62069		15	12.93103	
Kurang Baik	5	4.310345		5	4.310345		7	6.034483		2	1.724138		3	2.586207		3	2.586207	
Tidak Baik	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
	116			116			116			116			116			116		

Lampiran 25 Dokumentasi



Hasil Dokumentasi Ruang Kantor Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang



Hasil Dokumentasi Kegiatan Wawancara Dengan Pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang



Hasil Dokumentasi Kegiatan Wawancara Dengan Pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang



Hasil Dokumentasi Kegiatan Wawancara Dengan Pegawai di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang



Hasil Dokumentasi Kegiatan Penelitian (Penyebaran Angket) Kepada Pengunjung di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang



Hasil Dokumentasi Kegiatan Penelitian (Penyebaran Angket) Kepada Pengunjung di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang

Lampiran 26 Surat Keterangan Penelitian



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG
KECAMATAN GUNUNGPATI**

Jl Mr. Wuryanto Km 5 Semarang Telp:(024) 6921021,Fax:(024)76921570
 Kecamatan Gunungpati  kecgunungpati  gunungpatikecamatan@gmail.com

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 070/1246

Dasar: Surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang nomor B/15337/UN37.1.7/LT/2019 tanggal 3 Oktober 2019 perihal Izin Penelitian Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES) a.n. SENJA ISMI FIYARA.

Dengan ini diinformasikan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama	: SENJA ISMI FIYARA
NIM	: 7101414260
Semester	: Gasal (XI)
Jenjang	: Strata I (S1)
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran).
Fakultas	: Ilmu Ekonomi
Universitas	: Universitas Negeri Semarang (UNNES)

betul-betul telah melaksanakan penelitian dalam rangka pembuatan skripsi dengan judul "***Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang***" dengan alokasi waktu bulan November 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Semarang, 10 Desember 2019



AL FRIDA VERY S, S.STP, M.Si
 Penata Tingkat I
 NIP. 19840825 200212 1 001

Tembusan, disampaikan Yth:
 1. Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES).