



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI,
KOMUNIKASI INTERPERSONAL, BUDAYA KERJA,
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PELAYANAN E-
KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA**

SKRIPSI

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

Oleh

Fifi Safitri

NIM 7101415154

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

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Hari : Senin
Tanggal : 28 Oktober 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkhin S.Pd., M.Si.
NIP 198201302009121005

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Muhsin", written over the text "Dosen Pembimbing".

Dr. Muhsin, M.Si.
NIP 195411011980031002

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Rabu

Tanggal : 13 November 2019

Penguji I



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

NIP 197810072003122002

Penguji II



Wisudani Rahmanyngtyas, S. Pd., M. Pd.

NIP 198906132015042002

Penguji III




Dr. Muhsin, M. Si.

NIP 195411011980031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi




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

NIP 196307181987021001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fifi Safitri
NIM : 7101415154
Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 5 Februari 1997
Alamat : Jl H Ridwan RT 21 RW 05 Jambu Mlonggo Jepara

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar 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 dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakkan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 28 Oktober 2019



Fifi Safitri

NIM 7101415154

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang bermanfaat bagi sesamanya. Janganlah pamrih terhadap kebaikan yang kita berikan. Lakukan dengan tulus dan ikhlas, berharap Allah yang akan membalas apa yang kita lakukan.

(Safitri, 2019)

Persembahan

Deangan rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala karunia-Nya skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.
2. Orang tuaku, Ibu Erni Siti Maryam dan Bapak M. Arif Rahman.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara”. Skripsi ini terselesaikan dengan adanya pembimbing, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan studi.
2. Drs. Heri Yanto, M.B.A, Ph. D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin dalam penelitian dan penyusunan skripsi.
3. Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Pd., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin penelitian.
4. Dr. Muhsin, M. Si. Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sri Alim Yuliatun, S. H., M. Si., selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara yang telah memberikan perizinan untuk peneliti.
6. Kedua Orang Tua Penulis Bapak M. Arif Rahman dan Ibu Erni Siti Maryam serta Saudaraku Nofia Indriani yang selalu mendoakan, memotivasi dan menginspirasi penulis.

7. Seluruh rekan-rekan rombel PAP B dan PAP A angkatan 2015 yang telah mendampingi, membimbing, membantu, dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Sahabat-sahabatku Erikha, Putri, Pepi, Shinta, Nurul, Ulfatun dan Achmad Aprilianto yang telah memberikan motivasi, semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi.

Semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis, mendapatkan limpahan rahmat serta balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Semarang, 28 Oktober 2019

Fifi Safitri

NIM 7101415154

SARI

Safitri, Fifi 2019. “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja, Disiplin Kerja terhadap Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. Muhsin, M. Si.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja, Disiplin Kerja, Pelayanan E-KTP

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan seluruh anggota dari suatu perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung dengan hasil yang memuaskan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurang ramahnya petugas, pencetakan E-KTP yang memakan waktu berbulan-bulan dan petugas yang kurang cekatan dalam melayani pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Jepara yang merasakan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Accidental Sampling* dan didapatkan responden dengan jumlah 120 orang. Ada lima variabel yang dikaji dalam penelitian ini yaitu KP (X_1), KI (X_2), BK (X_3), DK (X_4) dan PEL (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang dihitung dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 20* diperoleh $Y = 1,198 + 0,320KP + 0,274KI + 0,428BK + 0,385DK + e$. Hasil uji simultan diperoleh $F_{hitung} 36,961$ sebesar dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini membuktikan ada pengaruh secara bersama-sama antara kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

Simpulan dalam penelitian ini yaitu secara partial maupun secara simultan ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Saran bagi penelitian ini adalah melakukan pelatihan kerja untuk petugas, membangun budaya senyum, perbaikan pada pembagian tugas kerja petugas, penerbitan E-KTP sesuai dengan waktu yang di tetapkan, meningkatkan teknologi informasi untuk segera merespon kebutuhan pengunjung.

ABSTRACT

Safitri, Fifi 2019. *"The Influence of Employee Competence, Interpersonal Communication, Work Culture, Work Discipline on E-KTP Services in the Population and Civil Registry Office of Jepara Regency"*. Thesis. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Supervisor Dr. Muhsin, M. Si.

Keywords: Employee Competence, Interpersonal Communication, Work Culture, Work Discipline, E-KTP Services

Service was a series of activities that involve all members of a company or organization to meet the needs and expectations of visitors with satisfactory results. The problem in this studied was the lack of friendly staff, printing E-KTP which takes months and officers who were not dexterous in serving visitors. This studied aims to determine whether there was an influence of employee competence, interpersonal communication, work culture and work discipline on E-KTP services in the department of population and civil registration in Jepara regency.

The population in this studied were all people of Jepara regency who felt the E-KTP service at the department of population and civil registration of Jepara regency. The sampling technique used was accidental sampling technique and the number of respondents was 120 people. There were five variables examined in this studied, namely KP (X_1), KI (X_2), BK (X_3), DK (X_4) and PEL (Y). Based on the results of multiple linear regression analysis calculated using IBM SPSS statistics 20 obtained $y = 1,198 + 0,320kp + 0,274ki + 0,428bk + 0,385dk + e$. The simultaneous test results obtained $F_{count} 36.961$ amounting to a significance of $0,000 < 0.05$. This proves that there was a joint influence between employee competency, interpersonal communication, work culture and work discipline on the service of E-KTP in the population and civil registration office of Jepara regency.

The conclusion of this researched was that there was a positive and significant influence partially and simultaneously between employee competence, interpersonal communication, work culture and work discipline on E-KTP services in the population and civil registry office of Jepara regency. Suggestions for this researched were conducting job training for officers, building a culture of smiles, improving the division of work of officers, issuing E-KTP in accordance with the time set, improving information technology to immediately responded to the needs of visitors.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
SARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Cakupan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Orisinalitas Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>)	15

	Halaman
2.2 Konsep Pelayanan	16
2.3 Kompetensi Pegawai	27
2.4 Komunikasi Interpersonal	35
2.5 Budaya Kerja.....	47
2.6 Disiplin Kerja	50
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu.....	54
2.8 Kerangka Berfikir.....	58
2.9 Hipotesis Penelitian.....	60
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	62
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	63
3.3 Variabel Penelitian	67
3.4 Metode Pengumpulan Data	74
3.5 Uji Instrumen Penelitian	75
3.6 Metode Analisis Data	82
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	89
4.2 Pembahasan.....	116
 BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	124
5.2 Saran.....	125

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	130

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Presensi Pegawai Tahun 2018.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	54
Tabel 3.1 Hasil Uji Coba Validitas Kompetensi Pegawai	76
Tabel 3.2 Hasil Uji Coba Validitas Komunikasi Interpersonal.....	76
Tabel 3.3 Hasil Uji Coba Validitas Budaya Kerja	77
Tabel 3.4 Hasil Uji Coba Validitas Disiplin Kerja	78
Tabel 3.5 Hasil Uji Coba Validitas Pelayanan E-KTP	78
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Pegawai	80
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal	80
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Budaya Kerja.....	81
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja	81
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan E-KTP	82
Tabel 3.11 Interval Persentase Variabel Kompetensi Pegawai Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja, Disiplin Kerja dan Pelayanan E-KTP.....	84
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> Variabel Pelayanan (Y) Kompetensi Pegawai (X ₁), Komunikasi Interpersonal (X ₂) Budaya Kerja (X ₃), Disiplin Kerja (X ₄).....	90
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> Variabel Pelayanan (Y) Kompetensi Pegawai (X ₁).....	91

Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> Variabel Pelayanan (Y) Komunikasi Interpersonal (X ₂).....	92
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> Variabel Pelayanan (Y) Budaya Kerja (X ₃)	93
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> Variabel Pelayanan (Y) Disiplin Kerja (X ₄).....	93
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	95
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas Kompetensi Pegawai.....	96
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Komunikasi Interpersonal	97
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Budaya Kerja.....	97
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Disiplin Kerja.....	98
Tabel 4.12 Hasil Anaisis Regresi Linier Berganda.....	99
Tabel 4.13 Hasil Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai	102
Tabel 4.14 Hasil Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal.....	103
Tabel 4.15 Hasil Deskriptif Variabel Budaya Kerja	105
Tabel 4.16 Hasil Deskriptif Variabel Disiplin Kerja	107
Tabel 4.17 Hasil Deskriptif Variabel Pelayanan E-KTP	108
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (F).....	110
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (t)	111
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R ²).....	113
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r ²).....	114

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	60
Gambar 5.1 Pengambilan Nomor Antrian	144
Gambar 5.2 Pelayanan E-KTP Disdukcapil Jepara.....	144
Gambar 5.3 Pengisian kuesioner oleh responden	145

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Observasi	131
Lampiran 2 Hasil Observasi Pelayanan E-KTP	132
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	134
Lampiran 4 Form Persepsi Pengunjung dan Hasil.....	142
Lampiran 5 Standar Pelayanan E-KTP	143
Lampiran 6 Dokumentasi.....	144
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	146
Lampiran 8 Kisi-kisi Uji Coba Instrumen.....	147
Lampiran 9 Uji Coba Kuesioner Penelitian	152
Lampiran 10 Daftar Responden Uji Coba Instrumen	159
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Variabel Kompetensi Pegawai.....	161
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Variabel Komunikasi Interpersonal	163
Lampiran 13 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Variabel Budaya Kerja ..	166
Lampiran 14 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Variabel Disiplin Kerja..	168
Lampiran 15 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Variabel Pelayanan.....	170
Lampiran 16 Hasil Validitas Uji Coba Instrumen Variabel Kompetensi Pegawai.....	173
Lampiran 17 Hasil Validitas Uji Coba Instrumen Variabel Komunikasi Interpersonal	174

	Halaman
Lampiran 18 Hasil Validitas Uji Coba Instrumen Variabel Budaya Kerja	175
Lampiran 19 Hasil Validitas Uji Coba Instrumen Variabel Disiplin Kerja	176
Lampiran 20 Hasil Validitas Uji Coba Instrumen Variabel Pelayanan	177
Lampiran 21 Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen.....	178
Lampiran 22 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	180
Lampiran 23 Kuesioner Penelitian.....	185
Lampiran 24 Daftar Responden Penelitian	191
Lampiran 25 Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai	196
Lampiran 26 Deskriptif Persentase Variabel Komunikasi Interpersonal....	202
Lampiran 27 Deskriptif Persentase Variabel Budaya Kerja	208
Lampiran 28 Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja.....	214
Lampiran 29 Deskriptif Persentase Variabel Pelayanan	220
Lampiran 30 Hasil Analisis Regresi Berganda	227
Lampiran 31 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	229
Lampiran 32 Surat Keterangan Selesai Penelitian	233

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kehidupan yang dijalani masyarakat mengalami banyak perubahan akibat dari kemajuan yang telah tercapai dalam proses pembangunan dan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan-perubahan inilah yang mendorong masyarakat untuk berfikir kearah yang semakin kritis. Hal tersebut memungkinkan masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi kebutuhan dalam segala aspek. Belakangan ini yang sering menjadi sorotan adalah pelayanan publik, terutama dalam hal mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara atau penyedia layanan bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal atau berkualitas. Menurut Rasyid dalam Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa “Tugas pokok pemerintahan modern adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Pada era otonomi daerah saat ini kualitas pelayanan aparatur negara semakin di tantang untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat serta mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas

maupun kuantitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia

Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau jasa, barang dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan atau kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ditegaskan bahwa:

“Untuk mewujudkan hal tersebut perlu dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Penyedia layanan publik terdapat diberbagai macam tingkatan dari tingkat pusat, tingkat provinsi, tingkat kabupaten atau kota, tingkat kecamatan sampai dengan tingkat kelurahan atau desa. Sebagai penyedia layanan publik memberikan pelayanan merupakan tugas utama sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tersedianya pelayanan publik di berbagai macam tingkatan bertujuan agar pelayanan tidak bersifat sentralisasi namun bisa dilakukan secara desentralisasi untuk mempermudah masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya.

Pada saat ini pemerintah sudah melakukan program-program untuk memenuhi harapan masyarakat terkait dengan pelayanan yaitu salah satunya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Prinsip dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini adalah apabila masalah dapat di selesaikan di tingkat kecamatan maka masyarakat tidak perlu mengurusnya sampai di kabupaten atau kota. Hal ini untuk mempermudah dan mempercepat penyelesaian urusan atau kepentingan yang dihadapi masyarakat.

Salah satu pelayanan administrasi terpadu yaitu pelayanan terkait pembuatan E-KTP (*Electronic-KTP*). Kartu tanda penduduk (KTP) merupakan hal yang penting bagi warga negara karena KTP merupakan penunjuk identitas seseorang. Bukan hanya itu KTP merupakan salah satu yang termasuk dalam hal persyaratan administrasi dalam mengurus dokumen, misalkan dalam pembuatan SIM, pembuatan paspor. KTP juga dapat menjadi salah satu persyaratan dalam beberapa fasilitas keuangan, pemilu dan lainnya.

Pelayanan E-KTP diharapkan dapat dilakukan dan diselesaikan di tingkat kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu mengurusnya sampai di kabupaten atau kota. Namun pada kenyataannya hal tersebut belum terjadi di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Jepara. Menurut wawancara yang dilakukan Peneliti pada hari Selasa tanggal 15 Januari 2019 pukul 09.00 WIB dengan narasumber salah satu pegawai Kantor Kecamatan Mlonggo yaitu Nur Fuad petugas bagian pelayanan E-KTP menyatakan bahwa:

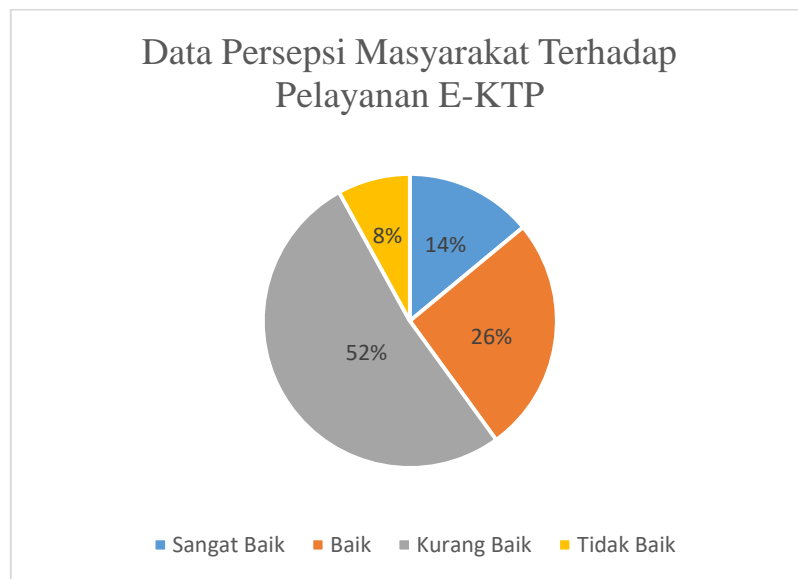
“Di Kabupaten Jepara hanya terdapat 2 kecamatan yang mesin perekam E-KTP yang masih berfungsi yaitu di Kecamatan Nalumsari dan Kecamatan Welahan sedangkan di 14 kecamatan lainnya mengalami kerusakan”.

Kerusakan tersebut mengakibatkan masyarakat harus melakukan perekaman E-KTP di Kabupaten tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mengajukan pembuatan E-KTP harus melakukan perekaman data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dan untuk sementara fungsi kecamatan hanya memberikan surat pengantar untuk pembuatan E-KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

Sesuai dengan pernyataan Nur Fuad, setelah melakukan konfirmasi pada hari Kamis tanggal 7 Februari 2019 pukul 08.00 WIB dengan narasumber Ulin Nuha salah satu pegawai bagian pranata komputer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa:

“Iya betul, jadi memang mesin perekam mengalami kerusakan tapi saat ini sudah dilakukan penyelamatan-penyelamatan untuk mesin perekam E-KTP yang mengalami kerusakan. Jadi tim kami sudah meninjau, namun ada mesin yang tidak bisa di selamatkan dan harus diganti dengan yang baru. Pihak kami sudah mengajukan ke pusat namun masih dalam proses pengajuan di pusat”.

Hal ini menarik untuk diketahui bahwa bagaimana pelayanan E-KTP di Kabupaten Jepara dengan keadaan yang demikian. Berdasarkan hasil penyebaran form terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dengan rentan waktu 6 Februari - 12 Februari 2019 diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 1.1 Data Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP

Data tersebut menunjukkan 14% dari 50 pengunjung menyatakan bahwa pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara sangat baik. Sebanyak 26% dari 50 pengunjung menyatakan bahwa pelayanan E-KTP dalam kategori baik. Selanjutnya 52% dari 50 pengunjung menyatakan bahwa pelayanan E-KTP kurang baik dan 8% dari 50 pengunjung menyatakan bahwa pelayanan E-KTP tidak baik. Menurut Rangkuti (2002) menyatakan bahwa: “Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan”.

Selain itu juga dilakukan wawancara dengan masyarakat Kabupaten Jepara dalam menanggapi permasalahan tersebut. Peneliti melakukan wawancara dan observasi pada tanggal 12 dan 13 Februari 2019 dengan 5 narasumber yang sudah mendapatkan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

Masih kurang ramahnya petugas pelayanan menjadi gambaran ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Hasibuan (2008) mendefinisikan pelayanan sebagai:

“Kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak yang lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”.

Berbeda dengan pernyataan yang dikemukakan oleh salah satu narasumber AI pada hari Selasa tanggal 12 Februari 2019 pukul 08.40 WIB yang menyatakan bahwa:

“Petugas yang bertugas kurang ramah jarang sekali senyum, kurang *welcome* kepada masyarakat. Kami berharap mendapatkan informasi dan penjelasan yang ramah dan mudah kami pahami.”

Pelayanan yang kurang ramah kepada masyarakat dapat menimbulkan kesan kurang bersahabat dengan masyarakat yang hendak membuat E-KTP. Kesan bersahabat sangat penting untuk menimbulkan kekeluasaan masyarakat dalam menyampaikan maksud dan tujuannya. Sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Ketidakpastian dan kejelasan dalam lamanya jadinya E-KTP. Ketidakpastian inilah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Masyarakat dibiarkan untuk menunggu tanpa kepastian waktu penyelesaian yang belum jelas atau tidak diketahui. Sedangkan untuk lama waktu pencetakan menurut Pasal 69 Ayat 1 huruf a Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, paling lambat adalah 14 (empat belas) hari setelah pembuatan. Namun pada kenyataannya pembuatan E-KTP bisa memakan waktu yang lama bisa dalam rentan waktu 1 (satu) bulan bahkan sampai 1 (satu) tahun. Sesuai dengan

pernyataan NR pada hari Selasa tanggal 12 Februari 2019 pukul 10.15 WIB yang menyatakan bahwa:

“Iya mbak, padahal sudah lama sekitar 6 bulan tapi belum jadi. Alasannya masih antri cetak karena blanko nya terbatas. Ketika menjelaskan juga petugasnya kurang ramah, seperti enggan menjawab pertanyaan dari masyarakat. Jarang senyum juga Mbak”.

Peneliti melakukan konfirmasi terhadap pihak petugas pelayanan di Disdukcapil Jepara bahwa mengapa hal tersebut bisa terjadi. Hal tersebut terjadi dikarenakan tidak tersedianya blanko E-KTP sehingga masyarakat untuk sementara mendapatkan surat keterangan. Ketidakterersediaan blanko dikarenakan belum ada distribusi blanko E-KTP dari Disdukcapil Pusat.

Kesigapan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat yang masih kurang. Hal tersebut dibuktikan dengan ketika sedang melakukan pelayanan pelaksana pelayanan terkesan kurang mendahulukan kepentingan masyarakat, dalam melakukan pelayanan pelaksana pelayanan memproses kebutuhan masyarakat dengan mengobrol hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan bersama pelaksana pelayanan lainnya ataupun melakukan aktifitas-aktifitas lain diluar pekerjaan seperti makan pada saat jam kerja, sering membenarkan ikatan rambut sehingga aktifitas tersebut dapat menghambat pekerjaan yang seharusnya untuk memberikan pelayanan yang cepat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Narasumber US pada hari Selasa tanggal 12 Februari 2019 pukul 09.40 WIB yang menyatakan bahwa:

“Belum bisa sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat kan maunya pelayanan yang mudah dan cepat. Saya juga sedikit kesal dengan petugas yang tingkat kesadarannya rendah. Masyarakat sudah antri berjubel tapi dalam pelaksanaan pekerjaan masih lamban, mengetik di komputer untuk input data juga lamban. Terkadang juga meninggalkan pekerjaan untuk

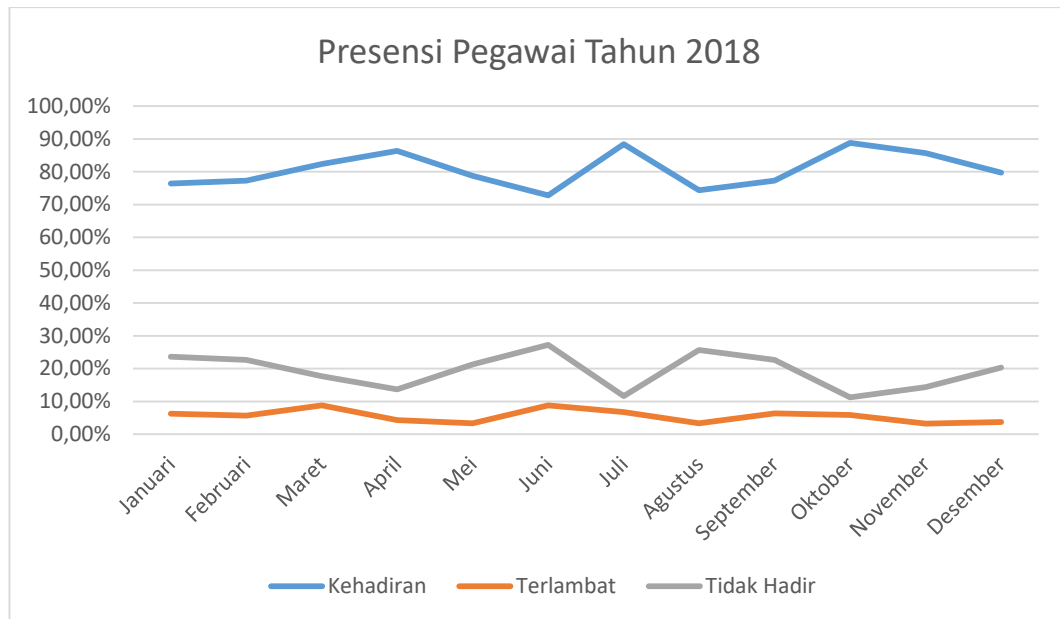
berdandan dan membuat minum kebelakang. Seharusnya petugas sadar kalau masyarakat menunggu”.

Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009) kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Kompetensi diperlukan dalam kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kedisiplinan yang kurang juga dikeluhkan masyarakat pada saat pelayanan. Masyarakat mengeluhkan jam mulai pelayanan yang tidak sesuai dengan jam kerja. Beberapa petugas dijumpai tidak pada tempat kerja tanpa alasan yang jelas. Disiplin dalam pekerjaan adalah hal yang penting untuk meningkatkan produktifitas kerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Narasumber NS menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan nya masih lamban, saya disini sudah dari pukul 06.00 WIB untuk antri ambil nomor antrian. Soalnya kalau tidak seperti itu nanti tidak kebagian nomor antrian Mbak. Itu saja saya masih dapat nomor antrian 36. Kemudian pelayanan baru di mulai pukul 07.45 WIB. Jadi ya saya sudah menunggu setengah hari Mbak”.

Kedisiplinan juga dapat dilihat pada presensi pegawai selama 1 (satu) tahun terakhir yaitu tahun 2018. Berikut tabel presensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama tahun 2018

Tabel 1.2 Presensi Pegawai Tahun 2018

Sumber : Data diolah tahun 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih naik-turun nya angka keterlambatan pegawai menunjukkan bahwa konsistensi untuk disiplin belum terlihat. Masih adanya pegawai yang tidak masuk tanpa keterangan yang jelas. Menurut Hasibuan (2008) menyatakan bahwa “Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”. Kedisiplinan sangat diperlukan dalam memperlancar pekerjaan pegawai, sehingga tujuan akan tercapai.

Budaya kerja yang positif dapat meningkatkan produktifitas dan memperlancar arus pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara masih memiliki budaya kerja yang negatif atau kebiasaan-

kebiasaan yang negatif. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan narasumber BA pada hari Rabu tanggal 13 Februari 2019 pukul 08.05 WIB yang menyatakan bahwa:

“Kurang bagus Mbak, apalagi inikan satu kabupaten membuat E-KTP nya disini semua. Jadi masyarakat mengeluh soal itu, kecamatan-kecamatan sekarang sepi Mbak. Semunya mengurus Ke Disdukcapil. Pegawai disini juga mengeluh kerjanya banyak, tapi masyarakat kan maunya dilayani dengan baik juga mbak. Apalagi biasanya loketnya sebentar-bentar ditinggal.”

Petugas yang kurang komunikatif dengan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah salah satunya pelayanan yang komunikatif. Masyarakat merasa kurang paham dengan penjelasan informasi yang diberikan oleh petugas, masyarakat menilai informasi yang dijelaskan petugas kurang mudah dipahami dan terkesan berbelit-belit. Sehingga menimbulkan kebingungan pada masyarakat.

Berdasarkan kondisi-kondisi diatas masih terdapat beberapa masalah diantaranya pelayanan E-KTP yang dirasa masyarakat belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Effendi dalam Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa “Birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang harus lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri”. Kompetensi pegawai yang dinilai belum kompeten dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi antara petugas dan masyarakat yang masih belum satu tujuan. Budaya kerja petugas yang masih cenderung kepada budaya kerja yang negatif. Disiplin kerja yang dirasakan masyarakat belum baik dan menghambat arus pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh**

kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut terdapat rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara pada bagian pembuatan E-KTP. Oleh sebab itu muncul permasalahan yang perlu diidentifikasi antara lain:

- 1.2.2 Kurang maksimalnya pelayanan E-KTP yang diduga karena rendahnya kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 1.2.3 Kurang maksimalnya pelayanan E-KTP yang diduga karena rendahnya kemampuan komunikasi interpersonal pelaksana pelayanan dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
- 1.2.4 Kurang maksimalnya pelayanan E-KTP diduga karena budaya kerja yang kurang baik sehingga mempengaruhi pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 1.2.5 Kurang maksimalnya pelayanan E-KTP diduga karena disiplin kerja yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Cakupan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya akan meneliti bagaimana pengaruh kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin

kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

1.4 Rumusan Masalah

- 1.4.1 Bagaimana pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?.
- 1.4.2 Apakah ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?.
- 1.4.3 Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?.
- 1.4.4 Apakah ada pengaruh budaya kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?.
- 1.4.5 Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara?.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas berikut tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

- 1.4.1 Untuk mengetahui pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
- 1.4.2 Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

- 1.4.3 Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
- 1.4.4 Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
- 1.4.5 Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

1.5.1 Manfaat Penelitian

1.5.1.1 Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan untuk mengembangkan pengetahuan yang dimiliki peneliti karena dapat menerapkan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dan melatih untuk berfikir ilmiah.

1.5.1.2 Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan wawasan dan referensi bagi pengembang penelitian serta berperan dalam sumbangsih pemikiran dalam menyebarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai tambahan informasi, masukan, bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di

organisasi yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP.

1.6 Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian lain adalah penambahan variabel bebas yaitu budaya kerja dengan penelitian Nugraheni (2016) yang menggunakan variabel komunikasi interpersonal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan lingkungan kerja fisik. Selain penambahan variabel bebas juga terdapat perbedaan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel bebas yaitu variabel disiplin kerja, variabel kompetensi pegawai, dan variabel budaya kerja. Sedangkan variabel komunikasi interpersonal memiliki indikator yang sama.

Fitriyani (2017) yang menggunakan variabel bebas komunikasi interpersonal, kompetensi pegawai, disiplin kerja dan semangat kerja. Terdapat perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani (2017) yaitu penambahan variabel bebas yaitu variabel budaya kerja. Indikator yang digunakan memiliki perbedaan yaitu pada variabel kompetensi pegawai dan budaya kerja. Sedangkan variabel komunikasi pegawai, disiplin kerja memiliki indikator yang sama.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2011) mengemukakan, “Kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

2.1.2 Teori Tingkah Laku (*Behaviorisme*)

Teori Behaviorisme dipelopori oleh John B. Watson (1878-1958). Behaviorisme memandang bahwa semua perilaku diperoleh individu setelah berinteraksi dengan lingkungan yang telah dikondisikan. Pandangan Watson mengenai teori behaviorisme yang terdapat pada Jamaris (2013) yaitu:

“Perilaku adalah serangkaian fungsi dari hubungan-hubungan antara stimulus yang ada di dalam lingkungan dengan karakteristik manusia, seperti dorongan, hereditas, kebiasaan, emosi dan mekanisme yang digunakan dalam menghadapi stimulus. Proses ini selanjutnya dikenal dengan perilaku yang ditampilkan dalam menghadapi situasi yang ada. Stimulus selalu ada di dalam lingkungan manusia dan manusia merespon stimulus tersebut, seperti panas (stimulus) dan berkeringat merupakan respon yang timbul alamiah terhadap panas”.

Watson mengklasifikasikan perilaku kedalam tiga kategori yaitu: (1) *somantic/heredity*, perilaku yang bersifat instinktif; (2) *somantic/acquired*, perilaku yang timbul karena kebiasaan; (3) *visceral/heredity and acquired*, perilaku yang timbul karena reaksi emosi. Menurut Watson ketiga kategori tidak dapat berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu yang bersifat terintegrasi secara keseluruhan dalam bentuk pola perilaku. Contoh reaksi emosi dinyatakan dengan ekspresi wajah

(*somatic element*) ditampilkan dengan perilaku sesuai dengan (kebiasaan). Tingkah laku identik dengan perilaku ada di satu pihak dan sikap di pihak yang lain merupakan dua hal yang selalu berdampingan, bahkan arti masing-masing seringkali dicampuradukkan memang dalam kenyataan sehari-hari sulit untuk membedakannya, sebab keduanya terwujud dalam satu bentuk yaitu perbuatan. Artinya sikap sering diartikan dengan perbuatan, demikian juga tingkah laku. Oleh karena itulah kata sikap sering lalu diikuti tingkah laku, jadi menjadi sikap dan tingkah laku yang lebih menunjukkan akan keeratatan hubungan.

William G.Scott mengembangkan teori tingkah laku dalam pokok masalah pelayanan umum, menurut William G.Scott dalam Moenir (2001) mengemukakan bahwa “sikap adalah suatu hasil proses rasa dan pikir mengenai objek tertentu setelah dirangsang baik dari dalam maupun dari luar. Sedangkan tingkah laku adalah bentuk nyata suatu perbuatan untuk mencapai apa yang diinginkan baik berupa benda atau kepuasan tertentu”. Teori tingkah laku ini menjadi dasar teori dalam variabel penelitian yang digunakan penelitian ini dimana pada intinya yaitu berupa perilaku atau kebiasaan, dimana perilaku kebiasaan ini bersifat dinamis.

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.1 Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan

manusia (Sinambela, 2010). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*).

Sinambela (2010) pelayanan merupakan “suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan”. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya Harbani Pasolong (2007), “pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata masyarakat terima/diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima masyarakat melampaui apa yang diharapkan masyarakat maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan memiliki kualitas yang baik pula. Namun sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada apa yang diharapkan masyarakat maka persepsi tentang kualitas pelayanan menjadi buruk.

Hasibuan (2008) mendefinisikan pelayanan sebagai “kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak yang lain, dimana pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga

memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”. Kotler dalam Sampara Lukman (2008) mengemukakan, “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik”.

Sampara Lukman (2008) menyatakan bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto (2005) yaitu “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”. Dari beberapa pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan seluruh anggota dari suatu perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung dengan hasil yang memuaskan.

Ahmad Batinggi (2011) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang ada dibidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan

Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan yaitu berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapatnya tentang pelayanan jadi dapat diketahui bahwa pelayanan adalah kegiatan yang didalamnya terdapat interaksi antara pelaksana pelayanan dengan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sehingga apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan dapat dipenuhi, pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan oleh pelaksana layanan dengan maksimal agar terciptanya kepuasan oleh penerima layanan.

2.2.2 Pelayanan Publik

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

AG. Subarsono dalam Agus Dwiyanto (2005) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan lainnya.

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Joko Widodo (2001), “pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan definisi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.3 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

1. Kesederhanaan prosedur
2. Kejelasan
3. Kepastian dan ketepatan waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

2.2.4 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan

masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam Ratminto dan Winarsih (2007). Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar hukum
2. Persyaratan;
3. Prosedur Pelayanan;
4. Waktu penyelesaian;

5. Biaya pelayanan;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan.

2.2.5 Pelayanan E-KTP

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikathak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan E-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan

berfungsi secara komputerisasi sertamemiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

E-KTP dapat disimpulkan sebagai dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara karena E-KTP memuat sistem keamanan atau pengendalian baik pada sisi administrasi maupun pada sisi teknologi informasi dengan basis data kependudukan nasional, E-KTP dilengkapi dengan rekaman elektronik yang dilengkapi data pas foto, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program E-KTP sendiri diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011.

Dalam pembuatan E-KTP terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam proses pembuatan yaitu:

1. Syarat pengurusan:

- a. Berusia 17 tahun atau lebih atau telah kawin.
- b. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa
- c. Mengisi formulis F.1
- d. Fotokopi kartu keluarga atau KK
- e. Asli KTP lama (jika sebelumnya sudah memiliki KTP yang lama)

2. Cara Membuat E-KTP Baru

- a. Pengantar dari RT dan atau RW
- b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)

- c. Menyerahkan KTP lama
 - d. Sudah berusia 17 tahun
 - e. Fotokopi Surat Nikah/Akta Perkawinan bagi yang berusia kurang dari 17 tahun
 - f. Fotokopi akte kelahiran
 - g. Bagi Wajib KTP pemula yang belum pernah melakukan perekaman data, Pemohon datang sendiri (tidak boleh diwakilkan) ke Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di Kecamatan atau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) setempat untuk melakukan rekam data atau foto.
 - h. Bagi Orang Asing Tinggal Tetap melampirkan fotokopi dokumen imigrasi (Paspor, KITAP, SKTT, Buku Pengawasan Orang Asing)
 - i. Bagi WNI yang baru datang dari luar negeri wajib melampirkan SKDLN.
3. Jika E-KTP Hilang atau Rusak
- a. Pengantar dari RT dan atau RW
 - b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 - c. Bagi pemohon yang kehilangan KTP, menyerahkan Surat Keterangan Kehilangan KTP dari Kepolisian
 - d. Bagi pemohon KTP yang rusak, menyerahkan bukti KTP lama yang rusak
 - e. Melakukan perekaman data, pemohon datang sendiri (tidak boleh diwakilkan) ke Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di Kecamatan atau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) setempat untuk melakukan rekam data atau foto.

4. Jika data informasi E-KTP Salah atau Tidak Benar
 - a. Pengantar dari RT dan atau RW
 - b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 - c. Pemohon yang mengajukan perubahan biodata, melampirkan fotokopi bukti atau surat keterangan perubahan dimaksud
 - d. Melakukan perekaman data, pemohon datang sendiri (tidak boleh diwakilkan) ke Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di Kecamatan atau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) setempat untuk melakukan rekam data atau foto.

2.2.6 Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliabilty*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan secara cepat.

3. Jaminan (*assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*emphaty*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

2.3 Kompetensi Pegawai

2.3.1 Definisi Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja yang superior dalam pekerjaannya. Menurut Troter dalam Hakim (2004) mendefinisikan bahwa seorang yang berkompeten adalah orang yang dengan ketrampilannya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan.

Hutapea dan Thoha (2008) kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Websteris Ninth New Colegiate Dictionary dalam Lastanti (2005) mendefinisikan kompetensi adalah ketrampilan dari seorang ahli. Di mana ahli didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki tingkat ketrampilan tertentu atau pengetahuan yang tinggi dalam subyek tertentu yang diperoleh dari pelatihan dan pengalaman.

Byars dan Rue dalam Hutapea dan Thoha (2008) kompetensi didefinisikan sebagai suatu sifat atau karakteristik yang dibutuhkan oleh seorang pemegang jabatan agar dapat melaksanakan jabatan dengan baik, atau juga dapat berarti karakteristik atau ciri-ciri seseorang yang mudah dilihat termasuk pengetahuan, keahlian, dan perilaku yang memungkinkan untuk berkinerja. Pertimbangan kebutuhan kompetensi mencakup:

1. Permintaan masa mendatang berkaitan dengan rencana dan tujuan strategis dan operasional organisasi.
2. Mengantisipasi kebutuhan pergantian manajemen dan karyawan.
3. Perubahan pada proses, teknologi dan peralatan organisasi.
4. Evaluasi kompetensi karyawan dalam melaksanakan kegiatan dan proses yang ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka kompetensi mengandung bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprekdisikan pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Kompetensi

seseorang dapat diprediksi siapa yang berkinerja baik dan siapa yang berkinerja kurang baik. Hal tersebut dapat diukur dengan kriteria atau standar yang digunakan.

2.3.2 Kompetensi Pegawai

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.

Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Rivai, 2009). Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan yang dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan yang dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efisiensi dan efektivitas.

Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

2.3.3 Jenis-jenis Kompetensi

1. Kompetensi Individu

Kompetensi individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional, efektif dan efisien. Menurut Moeheriono (2009) mengemukakan bahwa dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar yaitu sebagai berikut:

1. Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang memiliki sikap dan perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, seperti percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self control*), ketabahan atau daya tahan (*hariness*).
2. Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
3. Bawaan (*self concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
4. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang atau area tertentu.
5. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Kompetensi pengetahuan dan keterampilan cenderung lebih mudah untuk dikembangkan dengan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang dianggap masih kurang kompetensinya sedangkan kompetensi konsep diri, watak

dan motif berada pada personality iceberg, lebih tersembunyi, sehingga cukup sulit untuk dikembangkan (Moehariono, 2009). Kompetensi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari dalam maupun dari luar, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bakat bawaan; bakat yang sudah ada dan melekat sejak dilahirkan.
2. Motivasi kerja tinggi.
3. Sikap, motif dan cara pandang.
4. Pengetahuan yang dimiliki (formal maupun non formal).
5. Ketrampilan atau keahlian yang dimiliki.
6. Lingkungan hidup dari kehidupan sehari-hari.

2. Kompetensi Organisasi

Salah satu faktor yang paling penting dan mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi adalah faktor sumber daya manusia pada organisasi tersebut. Keunggulan bersaing (*competitive advantage*) suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam kerangka sistem pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, menyatu dan selalu terhubung, sesuai dengan tujuan dan visi misi organisasi (Moehariono, 2009).

Tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi agar mampu menjawab tantangan zaman yang selalu mengalami suatu perubahan ini, baik perubahan dari dalam (internal) maupun perubahan dari luar (eksternal). Misalnya penggunaan

teknologi informasi. *Total quality management (TQM)*, *re-design* proses kerja dan membuat struktur organisasi dan *flattening* atau *horizontalisation* atau bahkan secara ekstrem, melakukan perubahan secara radikal, total, menyeluruh dan besar-besaran (*business transformation*). Akan tetapi, untuk melakukan perubahan tersebut secara baik dan aman, faktor organisasi tidak dapat hanya sekedar meniru atau mampu meningkatkan perhatian dan nilai-nilai (*value*) tujuan organisasi mereka sendiri. Oleh karenanya kompetensi inti organisasi harus dikembangkan oleh seluruh unsur dan anggota organisasi itu sendiri sepanjang waktu dan secara terus menerus berkelanjutan dan berkesinambungan (*sustainable*).

2.3.4 Manfaat Kompetensi

Ruky (2006) mengatakan bahwa terdapat berbagai alasan manfaat kompetensi yaitu sebagai berikut:

1. Memperjelas standar kerja dan arahan yang ingin dicapai;
Keterampilan, pengetahuan dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Dan perilaku apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja.
2. Alat seleksi karyawan;
Penggunaan kompetensi sebagai alat seleksi karyawan dalam organisasi untuk memilih calon karyawan terbaik yaitu diharapkan adanya kejelasan perilaku dari karyawan, sasaran yang efektif, memperkecil biaya rekrutmen.
3. Memaksimalkan produktivitas;
Mencapai karyawan bila dikembangkan untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilan sehingga mampu maksimal dalam bekerja.
4. Dasar pengembangan sistem remunerasi.
Untuk mengembangkan sistem remunerasi akan terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan dari seseorang karyawan.
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan;
Untuk menetapkan ketrampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.
6. Menyelesaikan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi;

Untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan. Sedangkan menurut Richard Bernhart yang dikutip Azhar (2009) menyatakan bahwa kegunaan kompetensi yaitu sebagai berikut:

1. Untuk proses seleksi, *training*, *development*, dan evaluasi.

Proses membuat daftar kompetensi dimulai dengan melakukan analisis tugas pekerjaan (*Job task analysis*) secara lengkap. Data dari analisis kemudian dikelompokkan, menjadi kelompok-kelompok tugas yang diberi nama dan disebut kompetensi.

2. Untuk menentukan level seseorang suatu kompetensi.

Menyeleksi orang sesuai suatu pekerjaan berdasarkan levelnya untuk kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan pada pekerjaan itu. Menilai kinerja karyawan dengan melihat levelnya saat ini untuk kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan pada pekerjaan.

2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Zwell (2008) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang. Faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Keyakinan dan Nilai-nilai
2. Keterampilan
3. Pengalaman
4. Karakteristik Kepribadian
5. Motivasi

6. Isu Emosional
7. Kemampuan Intelektual
8. Budaya Organisasi

2.3.6 Tujuan Kompetensi

Hutapea dan Thoha (2008) mengungkapkan bahwa penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Pembentukan Pekerjaan
2. Evaluasi Pekerjaan
3. Rekrutmen dan Seleksi
4. Pembentukan dan Pengembangan Organisasi
5. Membentuk dan Memperkuat Nilai dan Budaya Organisasi
6. Pembelajaran Organisasi
7. Manajemen Karier dan Penilaian Potensi Karyawan
8. Sistem Imbal Jasa

2.3.7 Indikator Kompetensi

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46 A Tahun 2003 menyatakan bahwa kompetensi terdiri dari:

1. Pengetahuan
2. Keterampilan
3. Sikap Perilaku

Hutapea dan Thoha (2008) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)
Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil

tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

2. Keterampilan (*Skill*)

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang programmer computer. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.

3. Sikap (*Attitude*)

Pola tingkah laku seseorang karyawan didalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab nya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya. Kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada dipermukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.4 Komunikasi Interpersonal

2.4.1 Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. *Sama* disini maksudnya adalah *sama makna*. Komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan.

Komunikasi mencakup pengertian yang luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan se bentuk komunikasi. Sedangkan Rogers bersama Kuncaid (Cangara, 2010) mendefinisikan bahwa “komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Lasswell dalam Effendy (2004) menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses penyampain pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu”. Menurut Shannon dan Weaver, pengertian “komunikasi adalah wujud interaksi manusia yang keduanya ada ikatan dan saling mempengaruhi satu sama lain, baik sengaja atau tidak sengaja”. Komunikasi tidak hanya dalam bentuk verbal saja, namun termasuk ekspresi muka, teknologi dan lukisan seni.

Raymond S. Ross, pengertian “komunikasi adalah sebuah proses menyaring, memilah, dan memberikan berbagai simbol dalam bentuk sedemikian rupa yang mana dapat memudahkan penyimak membangkitkan arti maupun respom dari fikiran yang sama dengan yang dikehendaki komunikator”. Secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Lambang-lambang tersebut bisa bersifat verbal berupa kata-kata, atau bersifat non verbal berupa ekspresi atau ungkapan tertentu dan gerakan tubuh

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide, gagasan atau pesan-pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara lisan maupun tulisan untuk tujuan tertentu yaitu timbulnya saling memahami atau kesepahaman terhadap informasi yang disampaikan.

2.4.2 Komunikasi Interpersonal

Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis. Artinya, arus balik terjadi langsung. Komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga. Komunikator mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga. Komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif, negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak berhasil maka komunikator dapat memberi kesempatan komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Kurniawati (2014), “komunikasi interpersonal adalah dasar pemaknaan dalam hubungan manusia yang melibatkan dua atau tiga orang tetapi menekankan pada kualitas tertentu, atau karakter dan interaksinya dengan tipe yang berbeda meliputi komunikasi verbal dan komunikasi non verbal”. Menurut Cangara (2010), “komunikasi Interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka”.

Definisi umum komunikasi interpersonal menurut Enjang (2009) adalah “komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal”. Menurut Devito dalam Suranto (2011), “komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera”.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung (tatap muka) dan terjadi timbal balik secara langsung pula baik secara verbal maupun non-verbal dengan merefleksikan karakter pribadi dari tiap individu itu sebaik hubungan dan peran sosial mereka.

2.4.3 Pentingnya Komunikasi Interpersonal

Sebagai makhluk sosial, komunikasi interpersonal sangat penting bagi kebahagiaan hidup kita. Jhonson (Supratiknya, 2003) menunjukkan beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi interpersonal dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia, yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial kita.
2. Identitas dan jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain.
3. Dalam rangka menguji realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang di dunia disekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama.
4. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang-orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (*significant figure*) dalam hidup kita.

Jadi, secara tidak langsung dengan berkomunikasi individu akan mengenali jati dirinya. Komunikasi juga memberikan berbagai informasi yang dapat membantu individu untuk belajar dan mengembangkan kemampuan intelektualnya. Kondisi mental seseorang juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasinya. Oleh karena itu, sebagai makhluk sosial komunikasi interpersonal merupakan hal yang penting bagi individu.

2.4.4 Indikator Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, dalam arti arus balik antara komunikator dengan komunikan terjadi langsung, sehingga pada saat itu juga komunikator dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikan, dan secara pasti akan mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif dan berhasil atau tidak. Apabila tidak berhasil, maka komunikator dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Devito (dalam Suranto, 2011) mengemukakan lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Lima sikap positif tersebut yaitu:

1. Keterbukaan (*openess*)

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri

mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak berkata bohong dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah dan dapat diterima oleh semua pihak.

2. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka.

3. Dukungan (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

4. Rasa positif (*positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga.

5. Kesetaraan atau kesamaan (*equality*)

Kesetaraan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Memang secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh diantara keduanya.

Berdasarkan paparan diatas mengenai lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika merencanakan komunikasi interpersonal, dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal, agar diperoleh komunikasi yang efektif maka dibutuhkannya keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Kelima sikap positif tersebut dijadikan indikator dari komunikasi interpersonal.

2.4.5 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Tanpa kita sadari, keberadaan komunikasi interpersonal telah berperan aktif dalam kehidupan, bahkan tidak sedikit manusia yang melakukan praktik komunikasi interpersonal ini. Menurut Enjang (2009) komunikasi Interpersonal memiliki fungsi yaitu :

- a. Memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis. Dengan komunikasi intrpersonal, kita bisa memenuhi kebutuhan sosial atau psikologis kita.
- b. Mengembangkan kesadaran diri. Melalui komunikasi interpersonal akan terbiasa mengembangkan diri.
- c. Matang akan konvensi sosial. Melalui komunikasi interpersonal kita tunduk atau menentang konvensi sosial;
- d. Konsistensi hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi interpersonal kita menetapkan hubungan kita. Kita berhubungan dengan orang lain, melalui pengalaman dengan mereka, dan melalui percakapan-percakapan bersama mereka.
- e. Mendapatkan informasi yang banyak. Melalui komunikasi interpersonal, kita juga akan memperoleh informasi yang lebih. Informasi yang akurat dan tepat waktu merupakan kunci untuk membuat keputusan yang efektif.
- f. Bisa mempengaruhi atau dipengaruhi orang lain.

2.5 Konsep Budaya Kerja

2.5.1 Pengertian Budaya

Sebelum mengemukakan berbagai konsep budaya kerja terlebih dahulu dikemukakan pengertian budaya dan pengertian kerja, sebagai pemahaman awal. Secara parsial pengertian budaya dan kerja mempunyai pengertian yang berbeda dan budaya kerja pun mempunyai pengertian yang berbeda pula. Menurut Moeljono (2003) “budaya adalah sebagai pola semua suasana baik material atau semua perilaku yang sudah diadopsi masyarakat secara tradisional sebagai pemecahan masalah anggotanya budaya didalamnya juga termasuk semua cara yang telah terorganisir, kepercayaan, norma, nilai-nilai budaya yang implisit serta premis yang mendasar dan mengandung suatu perintah”.

Greet Hofstede dalam Taliziduhu Ndraha (2005) menyatakan bahwa “budaya terdiri dari mental program bersama yang mensyaratkan respons individual pada lingkungannya. Definisi tersebut mengandung makna bahwa kita melihat

budaya dalam perilaku sehari-hari, tetapi dikontrol oleh mental program yang ditanamkan sangat dalam”.

Terrence E. Deal dan Allan A. Kennedy dalam Taliziduhu Ndraha (2005) mendefinisikan budaya sebagai pola terintegrasi dari perilaku manusia termasuk pikiran, pembicaraan, tindakan, dan artifak serta tergantung pada kapasitas orang untuk menyimak, dan meneruskan pengetahuan kepada generasi penerus. Michael Zwell (2008) budaya didefinisikan:

“sebagai cara hidup orang yang dipindahkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan cara hidup tertentu yang paling cocok dengan lingkungannya. Budaya merupakan pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok melalui pemecahan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal sekelompok orang yang terorganisasi mempunyai tujuan, keyakinan dan nilai-nilai yang sama dan dapat diukur melalui pengaruhnya pada motivasi”.

2.5.2 Pengertian Kerja

Kerja merupakan sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan. Kerja dapat juga diartikan sebagai pengeluaran energi untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

Dr. Franz Von Magnis di dalam Anogara (2009), pekerjaan adalah kegiatan yang direncanakan. Sedangkan Hegel didalam Anogara (2009) menambahkan bahwa inti pekerjaan adalah kesadaran manusia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) pengertian kerja adalah “kegiatan melakukan sesuatu yang dilakukan atau diperbuat dan sesuatu yang dilakukan atau diperbuat untuk mencari nafkah, mata pencaharian”. Sedangkan menurut Taliziduhu Ndraha (2005), “Kerja adalah proses penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit sumber daya,

pengetahuan atau penambahan nilai pada suatu unit alat pemenuhan kebutuhan yang ada”.

Dari berbagai pengertian kerja diatas dapat disimpulkan bahwa kerja adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan seseorang untuk bisa mencapai suatu tujuan yang diinginkan oleh orang tersebut, tujuan yang diinginkan adalah berupa imbalan dalam bentuk uang atau barang.

2.5.3 Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja didefinisikan bahwa budaya kerja adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Dalam rentang dua puluh tahun terakhir, topik budaya kerja menarik perhatian banyak orang, khususnya mereka yang mempelajari masalah perilaku kerja. Budaya kerja mulai dipandang sebagai sesuatu hal yang memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan akhir suatu perusahaan. Lingkungan yang berbeda akan memberi dampak pada pola dan warna budaya, karena itu terjadi pola dan warna budaya yang tebal dan tipis.

Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.

Nawawi dalam Suparyadi (2015), “budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari perilaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan”. Sedangkan menurut Triguno dalam Suparyadi (2015), “budaya kerja adalah falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi, sifat kebiasaan, dan kekuatan pendorong”.

Budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat pada karyawan karena dapat diformulasikan secara formal dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Secara individu maupun kelompok seseorang tidak akan terlepas dari budaya yang ada dalam perusahaan. Pada umumnya mereka akan dipengaruhi oleh keanekaragaman sumberdaya-sumberdaya yang ada sebagai stimulus sehingga seseorang dalam perusahaan mempunyai perilaku yang spesifik bila dibandingkan dengan kelompok organisasi atau perusahaannya.

Sebenarnya budaya kerja sudah lama dikenal manusia, namun belum disadari bahwa sebuah keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan. Nilai-nilai tersebut bermula dari adat-istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan pada diri pelaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya kerja.

2.5.4 Membangun Budaya Kerja

Suparyadi (2015) terdapat beberapa cara untuk membangun budaya kerja yaitu:

1. Seleksi dan pengujian
Praktik corporate culture management harus sudah dimulai ketika praktik manajemen sumber daya manusia mulai tahapan merekrut karyawan baru. Pada proses seleksi dan pengujian, para pelamar dihadapkan pada sejumlah aktivitas seperti seleksi administratif, ujian akademik, pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan psikologi dan yang terakhir adalah wawancara.
2. Internalisasi nilai-nilai budaya kerja
Rumusan budaya kerja tidak cukup hanya ditulis pada spanduk atau poster yang dipasang pada tempat-tempat tertentu dalam kompleks perusahaan. Cara ini yang dikatakan oleh Tjahjono dalam Moeljono (2007) bahwa budaya kerja bersifat intangible, semu, atau awang-awang dan tidak membumi.
3. Komitmen pemimpin
Sebenarnya, pihak yang paling berkepentingan dan bertanggungjawab atas dihayati dan dilaksanakannya budaya kerja dengan baik oleh seluruh karyawan adalah pemimpin organisasi tersebut.

2.5.5 Terbentuknya Budaya Kerja

Amnuhai (2003) budaya kerja terbentuk begitu satuan kerja atau organisasi itu berdiri. Pembentukan budaya kerja itu terjadi takala lingkungan kerja atau organisasi belajar menghadapi masalah, baik yang menyangkut perubahan-perubahan eksternal maupun internal yang menyangkut persatuan dan keutuhan organisasi. Diperlukan waktu yang cukup lama untuk membentuk budaya kerja. Pembentukan budaya kerja diawali oleh pemilik atau pimpinan paling atas (*Top Management*) atau pejabat yang ditunjuk dimana besarnya pengaruh yang dimiliki akan menentukan suatu cara tersendiri yang dijalankan dalam satuan kerja yang dipimpinnya.

Budaya kerja yang dibangun dan dipertahankan ditunjukkan dari filsafat pendiri atau pimpinannya. Selanjutnya budaya itu sangat dipengaruhi oleh kriteria

yang digunakan dalam mempekerjakan karyawan. Tindakan pimpinan akan sangat berpengaruh terhadap perilaku yang dapat diterima atau tidak. Namun secara perlahan nilai-nilai tersebut dengan sendirinya akan terseleksi dan terjadi perubahan yang akhirnya akan muncul budaya kerja yang diinginkan. Dengan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa perubahan dalam budaya kerja itu sangat penting, karena masalah budaya kerja terletak pada diri kita masing-masing dan musuh budaya kerja adalah diri kita sendiri.

Di Indonesia terdapat perilaku dan sikap budaya yang tercermin dari perilaku dan norma-norma kehidupan sehari-hari, hal ini tidak terlepas dari akar budaya yang dianut masyarakat atau bangsa yang bersangkutan. Perilaku dan sikap budaya dimaksud ada yang bersikap positif dan ada yang bersifat negatif bila dikaitkan dengan aktifitas dan atau pekerjaan seseorang. Menurut Amnuhai (2003) terdapat 2 macam budaya kerja yaitu:

1. Perilaku dan Sikap Budaya Positif

Masyarakat Indonesia dikenal memiliki perilaku ramah tamah, budaya gotong royong yang sampai saat ini masih sangat dominan terutama di daerah perdesaan. Sikap budaya positif inilah yang akan dibawa karyawan atau aparatur negara dalam bekerja di perusahaan atau di pemerintahan dimana adanya budaya asli Indonesia dalam setiap kegiatannya.

2. Perilaku dan Sikap Budaya Negatif

Selain perilaku dan sikap budaya positif seperti yang digambarkan di atas, rakyat Indonesia juga ditandai dengan perilaku dan sikap yang negatif. Kebiasaan negatif yang seolah-olah merupakan bagian dari kehidupan bersifat kontraproduktif. Beberapa perilaku negatif yang sering terjadi adalah sebagai berikut.

- a. Perilaku tidak disiplin dan tidak jujur

Hampir semua bagian lapisan masyarakat pada berbagai kasus dan intensitas yang berbeda melakukan tindakan tidak disiplin dan tidak jujur, melakukan pelanggaran hukum/peraturan pemerintah maupun terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Perilaku tidak disiplin dan tidak jujur yang dilakukan tersebut akan mempengaruhi kinerja dan berdampak merugikan bangsa dan masyarakat.

b. Perilaku tidak tegas dan tidak percaya diri

Perilaku yang tidak tegas dan tidak percaya diri juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Orang yang tidak tegas akan selalu berbasa-basi, ragu-ragu dalam mengambil keputusan sehingga akan berakibat buruk bagi keputusan yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Tidak percaya diri membuat seseorang tidak mampu berfikir yang berdampak tidak dapat mengoprasikan pekerjaannya atau melaksanakan tugasnya secara maksimal dan sebagai implikasinya tujuan organisasi tidak tercapai.

2.5.6 Faktor-Faktor Pembentuk Budaya Kerja

Faktor-faktor pembentuk budaya kerja Robbins dalam Suparyadi (2015) mengemukakan beberapa faktor yang membentuk budaya kerja, yaitu:

1. Nilai-nilai

Artinya bahwa nilai-nilai sebagai bagian dari budaya yang dimiliki oleh seseorang itu diterima atau dipelajari dari orang tua, keluarga, atau masyarakat.

2. Kepribadian

Seorang dengan *locus of control internal* cenderung memiliki kemandirian yang tinggi, memiliki disiplin yang tinggi, dan rasa tanggungjawab pribadi yang besar.

3. Pendidikan

Pendidikan atau pembelajaran merupakan suatu proses transfer ilmu pengetahuan dengan tujuan mengubah perilaku seseorang menjadi lebih baik daripada sebelumnya, dan perubahan perilaku ini bersifat permanen.

4. Pengalaman

Seseorang yang telah bekerja dalam waktu cukup lama, biasanya memiliki pengalaman yang cukup banyak. Pengalaman memberikan bukti nyata tentang

suatu kejadian atau proses tentang sesuatu yang kadang-kadang berbeda dengan teori yang diperoleh dari suatu proses pendidikan atau pembelajaran.

5. Budaya organisasi

Tidak sedikit organisasi besar yang telah memiliki apa yang mereka namakan sebagai budaya organisasi atau perusahaan (*corporate culture*). Namun banyak diantaranya yang implementasinya tidak nampak atau dapat dikatakan bahwa budaya organisasi yang dimiliki masih bersifat *intangible*, belum *tangible*.

2.5.7 Indikator Budaya Kerja

Adapun indikator budaya kerja menurut Taliziduhu Ndraha (2005) dapat dikategorikan tiga yaitu :

1. Kebiasaan

Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggungjawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan. Adapun istilah lain yang dapat dianggap lebih kuat ketimbang sikap, yaitu pendirian (*position*), jika sikap bisa berubah pendiriannya diharapkan tidak berdasarkan keteguhan atau kekuatannya. Maka dapat diartikan bahwa sikap merupakan cermin pola tingkah laku atau sikap yang sering dilakukan baik dalam keadaan sadar ataupun dalam keadaan tidak disadar, kebiasaan biasanya sulit diperbaiki secara cepat dikarenakan sifat yang dibawa dari lahiriyah, namun dapat diatasi dengan adanya aturan-aturan yang tegas baik dari organisasi ataupun perusahaan.

2. Peraturan

Untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan pegawai disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan. Sehingga diharapkan pegawai memiliki tingkat kesadaran yang tinggi sesuai dengan konsekwensi terhadap peraturan yang berlaku baik dalam organisasi perusahaan maupun di lembaga pendidikan.

3. Nilai-nilai

Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar. Untuk dapat berperan nilai harus

menampakkan diri melalui media atau *encoder* tertentu. Nilai bersifat abstrak, hanya dapat diamati atau dirasakan jika terekam atau termuat pada suatu wahana atau budaya kerja. Jadi nilai dan budaya kerja tidak dapat dipisahkan dan keduanya harus ada keselarasan dengan budaya kerja searah, keserasian dan keseimbangan. Maka penilaian dirasakan sangat penting untuk memberikan evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai agar dapat memberikan nilai baik secara kualitas maupun kuantitas.

2.6 Disiplin Kerja

2.6.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indiscipliner karyawan yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen.

Banyak yang mengartikan disiplin itu bilamana karyawan selalu datang serta pulang tepat pada waktunya. Pendapat itu hanya salah satu yang dituntut oleh organisasi. Oleh karena itu kedisiplinan dapat diartikan sebagai tingkah laku yang tertulis maupun yang tidak tertulis (Hasibuan, 2008).

Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturanyang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. (Sastrohadiwiryo, 2003). Sedangkan menurut Rivai (2009), Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan pada perusahaan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai.

Disiplin pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis (Sutrisno, 2009). Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Rivai, 2009). Menurut Simamora (2004) “disiplin yaitu prosedur yang mengkoreksi atau menghukum karena melanggar peraturan atau prosedur”.

Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi dan norma sosial. Oleh karena itu disiplin merupakan sarana penting untuk mencapai tujuan, maka pembinaan disiplin merupakan bagian dari manajemen yang sangat penting. Manajemen apa saja dalam pelaksanaannya memerlukan disiplin segenap anggota organisasi. Disiplin dikatakan juga sebagai sarana untuk melatih dan mendidik orang-orang terhadap peraturan-peraturan agar ada kepatuhan dan supaya dapat berjalan dengan tertip dan teratur dalam organisasi. Disiplin juga dikatakan sebagai alat berkomunikasi dengan para karyawan agar karyawan mau berbuat seperti apa yang dianjurkan oleh atasan dan sesuai dengan peraturan perusahaan yang telah ditetapkan.

2.6.2 Arti Penting Disiplin Kerja

Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan hasil semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan *energy*. Selain itu,

disiplin mencoba untuk mencegah kerusakan atau kehilangan harta benda, mesin, peralatan, dan perlengkapan kerja yang disebabkan oleh ketidak hati-hatian, senda gurau atau pencurian. Disiplin mencoba mengatasi kesalahan dan keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidak mampuan dan keterlambatan. Disiplin berusaha mencoba permulaan kerja yang lambat atau terlalu awal mengakhiri kerja yang disebabkan karena keterlambatan atau kemaslahatan. Disiplin juga berusaha untuk mengatasi perbedaan pendapat antara karyawan dan mencegah ketidak taatan yang disebabkan salah pengertian dan salah penafsiran.

Disiplin dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, juga guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam iktikad tidak baiknya terhadap kelompok, disiplin berusaha untuk melindungi perilaku baik dengan menetapkan respon yang dikehendaki. (Sutrisno, 2009). Kedisiplinan dalam suatu organisasi dapat ditegakkan bilamana sebagian besar peraturan-peraturannya ditaati para anggota organisasi tersebut. Gondokusumo (1998) ada beberapa perilaku yang mudah menimbulkan persoalan atau pelanggaran peraturan disiplin antara lain yaitu:

1. Terlalu banyak ngobrol dalam kerja.
2. Sikap terlalu santai atau masa bodoh.
3. Malas dan sedapat mungkin menghindari tugas.
4. Suka campur tangan dalam kerja orang lain akan tetapi kerja sendiri tidak beres.
5. Tidak suka dengan tugas sekarang, selalu bosan, gaji terlalu kecil, tentang pangkat kenapa tidak dinaikkan.
6. Berlagak sangat sibuk padahal kerja yang dilakukan cuman sedikit
7. Tidak tahu sesuatu yang harus dilakukan dengan berusaha menyelimuti hal ini karena malu. (terjadi antara karyawan baru dan yang lama).
8. Sangat peka, tidak mampu membalas cemooh rekan kerja, rasa kurang percaya diri memandang semuanya salah kecuali dirinya sendiri.

9. Syarat kerja dirasa terlalu menekan, tidak memberi kelonggaran untuk sebentar-sebentar terlambat masuk atau sebentar-sebentar sakit.
10. Suka mengadu kepada pihak atasan, merasa hebat sekali karena pihak atasan meladeninya dan berlagak terhadap sesama kawan sekerja sehingga membangkitkan sesama mereka rasa benci dan juga takut.

Moekijat (1992) tujuan utama dari disiplin adalah untuk mendorong karyawan berperilaku sepantasnya ditempat kerja, dimana perilaku yang sepantasnya ditetapkan sebagai kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur berfungsi sama dengan peraturan undang-undang masyarakat.

2.6.3 Indikator Disiplin Kerja

Jenis disiplin menurut Moenir (2006) yaitu, “Ada 2 jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi, kedua disiplin itu ialah disiplin waktu dan disiplin kerja”. Disiplin waktu adalah disiplin yang paling mudah untuk dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen maupun oleh masyarakat. Misalnya mengenai disiplin terhadap jam kerja. Disiplin kerja terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerja, waktu kerja dan jumlah produksi yang telah ditetapkan. Keempat ini bentuknya adalah aturan yang harus dipatuhi secara ketat dan tepat. Menurut Soejono (2000) ada beberapa indikator disiplin kerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu
Para pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu, tertib dan teratur dengan begitu pegawai dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik
Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
3. Tanggung jawab yang tinggi

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

4. Ketaatan terhadap aturan kantor

Pegawai memakai seragam kantor dengan rapi, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin apabila tidak hadir di kantor, juga merupakan cerminan disiplin kerja yang baik.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk variabel disiplin kerja yaitu ketepatan waktu, tanggungjawab yang tinggi, dan ketaatan terhadap aturan. Indikator menggunakan peralatan kantor dengan baik tidak digunakan karena indikator tersebut sudah terwakili dengan indikator ketrampilan.

2.7 Kajian Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan diatas, peneliti merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan
1.	Zeri Maria (2014)	Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat	Terdapat pengaruh antara budaya kerja pegawai dengan pelayanan publik dengan persamaan regresi $Y = 24,45 + 0,420X$.	1. Ada perbedaan variabel X dan perbedaan indikator variabel penelitian
2.	Nartika Puspita Febriarti (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor	Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja, kompetensi	1. Ada perbedaan variabel X dan perbedaan indikator

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan
		Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sebesar 57,7%. Secara partial variabel disiplin kerja berpengaruh sebesar 6,55%, variabel kompetensi sebesar 34,7% dan fasilitas kantor sebesar 5,3%.	variabel penelitian
3.	Nur Afifah Nugraheni (2016)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan	Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal, disiplin, kompetensi dan lingkungan kerja fisik terhadap pelayanan sebesar 68,3%. Secara partial variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 8,01%, variabel disiplin sebesar 9,48%, variabel kompetensi 5,24% dan variabel lingkungan kerja fisik sebesar 8,35%.	1. Ada Perbedaan variabel X dan perbedaan indikator variabel penelitian
4.	Gemmy Rozalia (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas	Terdapat pengaruh yang positif dan	1. Ada perbedaan variabel X dan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan
		Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan.	signifikan antara disiplin kerja, fasilitas pelayanan, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,9%. Secara partial variabel disiplin kerja berpengaruh sebesar 5,42%, variabel fasilitas pelayanan sebesar 6,45%, variabel komunikasi interpersonal sebesar 6,70% dan variabel lingkungan kerja fisik sebesar 13,17%.	perbedaan indikator variabel dalam penelitian
5.	Dwi Fitriyani (2017)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.	Ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal, kompetensi pegawai, disiplin kerja, semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 61,5%. Secara partial variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 5,47%, variabel kompetensi	1. Ada perbedaan variabel X dan perbedaan indikator variabel dalam penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Perbedaan
			pegawai sebesar 10,18%, variabel disiplin kerja sebesar 8,07% dan variabel semangat kerja sebesar 4,33%.	
6.	Ruffiah (2018)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan	Ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan sebesar 62,3%. Secara partial variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 7,02%, variabel pemanfaatan teknologi informasi sebesar 7,9%, variabel budaya organisasi sebesar 0,048% dan variabel gaya kepemimpinan sebesar 26,3%.	Ada perbedaan variabel X dan perbedaan indikator variabel dalam penelitian

2.8 Kerangka berfikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

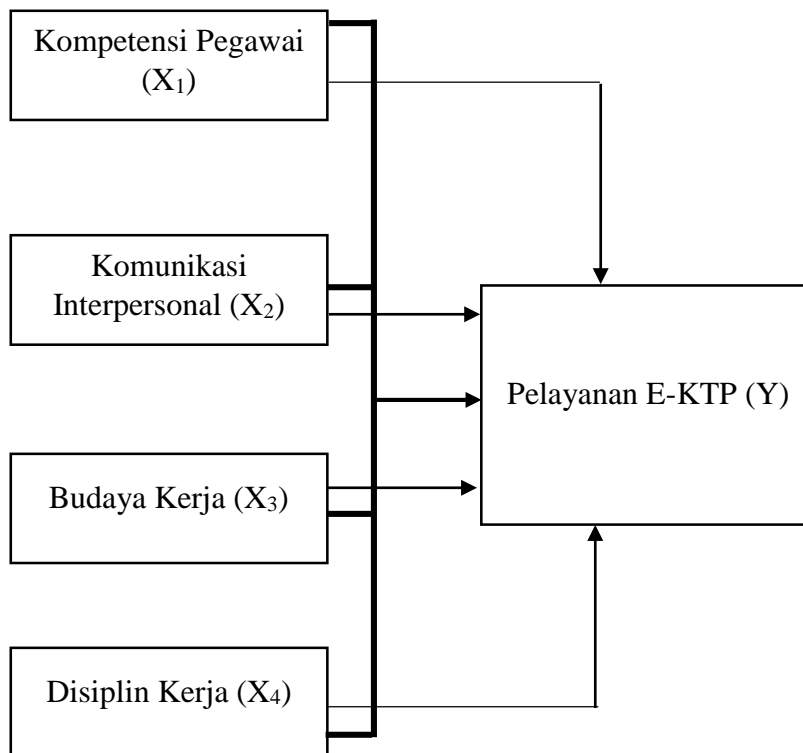
Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup kompetensi pegawai pelayanan, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja.

Kompetensi pegawai yang memadai dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Petugas yang kompeten menjadi tolak ukur dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan. Petugas yang memiliki ketrampilan, pengetahuan dan sikap perilaku yang baik dalam proses pelayanan akan menciptakan kesan yang baik bagi pengunjung atau masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Fitriyani (2017) dalam hasil penelitiannya yang menyimpulkan

bahwa terdapat pengaruh secara partial antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan sebesar 10,18%.

Komunikasi Interpersonal juga perlu dibangun dengan baik antara pengunjung dengan petugas. Komunikasi yang baik antar pengunjung dan petugas diharapkan tidak terjadi kesalahpahaman informasi. Dengan demikian komunikasi yang baik akan memperlancar proses pelayanan. Hal tersebut sependapat dengan penelitian Nugraheni (2016) dalam hasil penelitiannya yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan secara partial sebesar 8,01%.

Budaya kerja yang positif juga berperan penting dalam peningkatan suatu layanan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria (2014) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara budaya kerja pegawai dengan pelayanan publik dengan persamaan regresi $Y = 24,45 + 0,420X$. Disiplin kerja yang tinggi juga berpengaruh terhadap kelancaran suatu pelayanan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozalia (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara partial antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 5.42%.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Keterangan :

- Parsial
- Simultan

2.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari teori dan perumusan masalah yang disajikan di atas penulis mencoba merumuskan suatu hipotesis yang nantinya akan digunakan sebagai langkah berpijak dalam penelitian, hipotesis tersebut adalah Kompetensi Pegawai (X₁), Komunikasi Interpersonal (X₂), Budaya Kerja (X₃), Disiplin Kerja (X₄), berpengaruh terhadap Pelayanan (*service*).

1. H_0 = Tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara Kompetensi Pegawai (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), Budaya Kerja (X_3), Disiplin Kerja (X_4) terhadap Pelayanan (Y).

H_a = Ada pengaruh secara bersama-sama antara Kompetensi Pegawai (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), Budaya Kerja (X_3), Disiplin Kerja (X_4) terhadap Pelayanan (Y).

2. H_0 = Tidak ada pengaruh antara Kompetensi Pegawai (X_1) terhadap Pelayanan (Y).

H_a = Ada pengaruh antara Kompetensi Pegawai (X_1) terhadap Pelayanan (Y).

3. H_0 = Tidak ada pengaruh antara Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Pelayanan (Y).

H_a = Ada pengaruh antara Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Pelayanan (Y).

4. H_0 = Tidak ada pengaruh antara Budaya Kerja (X_3) terhadap Pelayanan (Y).

H_a = Ada pengaruh antara Budaya Kerja (X_3) terhadap Pelayanan (Y).

5. H_0 = Tidak ada pengaruh antara Disiplin Kerja (X_3) terhadap Pelayanan (Y).

H_a = Ada pengaruh antara Disiplin Kerja (X_3) terhadap Pelayanan (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan desain penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas.

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei sehingga akan mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan misalnya membagikan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2015). Sebagai sarana mempermudah pembaca dan pemahaman akan kesimpulan penelitian maka hasilnya disajikan dengan tabel, grafik, gambar dan lain sebagainya. Metode kuantitatif bertujuan untuk menemukan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.1.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan hubungan kausalitas, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). (Sugiyono, 2015). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja dan Budaya Kerja, sedangkan variabel terikatnya yaitu Pelayanan Publik.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi yang ada pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan E-KTP minimal 1 (satu) kali yang belum diketahui secara pasti berapa jumlahnya.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang secara spesifik mewakili sampel. Menurut Sugiyono (2015) menyatakan bahwa sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Arikunto (2010) menyatakan bahwa “sampel adalah sebagian atau wakil populasi”.

Dalam penelitian ini populasi masyarakat jepara yang melakukan kegiatan pelayanan E-KTP belum diketahui secara pasti jumlahnya sehingga tidak dapat menentukan ukuran sampel. Akan tetapi Soemantri (2014) mengatakan bahwa “Ukuran sampel dapat ditentukan atas dasar pemikiran statistik. Langkah pertama yaitu menentukan perkiraan harga koefisien korelasi (p) terkecil diantara variabel bebas dengan variabel terikat. Kedua menentukan taraf nyata (α) dan kuasa uji ($1-\beta$). kemudian baru menentukan ukuran sampel secara interaktif”.

Pada interaksi pertama menggunakan rumus:

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{Up^2} + 3 \quad \text{Dengan} \quad Un = \frac{1}{2} \text{Ln}\left(\frac{1+n}{1-n}\right)$$

Keterangan :

p : Koefisien korelasi terkecil yang diperkirakan dengan menggunakan rumus korelasi (apabila tidak diketahui disarankan 0,30)

$Z_{1-\alpha}$: Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

$Z_{1-\beta}$: Konstanta yang diperoleh dari tabel distribusi normal

α : Tingkat signifikansi

β : Kekeliruan

Pada iterasi kedua menggunakan rumus

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{Up^2} + 3 \quad \text{Dengan} \quad Un = \frac{1}{2} \text{Ln}\left(\frac{1+n}{1-n}\right) + \frac{n}{2(n-1)}$$

Apabila ukuran sampel pada iterasi pertama dan kedua nilainya sama dengan bilangan satuannya sama maka iterasi berhenti. Apabila belum sama perlu dilakukan iterasi ketiga dengan menggunakan rumus seperti iterasi kedua.

Operasi rumus tersebut adalah iterative (dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh n yang stabil/konvergen). Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan rumus sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

p (rho) = perkiraan koefisien korelasi yang terjadi antar variabel X dan Y (diambil dari koefisien korelasi terkecil, apabila tidak diketahui disarankan 0,30).

Taraf signifikansi (α) ditetapkan sebesar 5%

Kuasa uji ($1-\beta$) ditetapkan 95%

Maka $Z_{1-\alpha} = 1,645$ dan $Z_{1-\beta} = 1,645$

Kemudian angka-angka tersebut dimasukkan ke dalam rumus, sehingga:

1. Iterasi pertama

$$\begin{aligned}
 Up1 &= \frac{1}{2}L n\left(\frac{1+p}{1-p}\right) \\
 &= \frac{1}{2}L n\left(\frac{1+0,30}{1-0,30}\right) \\
 &= 0,309519 \\
 n1 &= \frac{(Z_{1-\alpha}+Z_{1-\beta})^2}{Up^2}+3 \\
 &= \frac{(1,645+1,645)^2}{0,309519^2}+3 \\
 &= 115,0836 \\
 &= 115 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

2. Iterasi kedua

$$\begin{aligned}
 Up2 &= \frac{1}{2}L n\left(\frac{1+p}{1-p}\right) + \frac{p}{2(n-1)} \\
 &= \frac{1}{2}L n\left(\frac{1+0,30}{1-0,30}\right) + \frac{0,30}{2(115-1)} \\
 &= 0,3108354 \\
 n2 &= \frac{(Z_{1-\alpha}+Z_{1-\beta})^2}{Up^2}+3 \\
 &= \frac{(1,645+1,645)^2}{0,3108354^2}+3 \\
 &= 115,92915 \\
 &= 116 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

3. Iterasi ketiga

$$\begin{aligned} \text{Up2} &= \frac{1}{2}L n\left(\frac{1+p}{1-p}\right) + \frac{p}{2(n-1)} \\ &= \frac{1}{2}L n\left(\frac{1+0,30}{1-0,30}\right) + \frac{0,30}{2(116-1)} \\ &= 0,3108239 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} n3 &= \frac{(Z1-a+Z1-\beta)^2}{Up^2} + 3 \\ &= \frac{(1,645+1,645)^2}{0,3108239^2} + 3 \\ &= 115,93739 \\ &= 116 \text{ responden} \end{aligned}$$

Karena n2 dan n3 telah mencapai harga yang sama yaitu 116, maka ukuran sampel minimal yang harus digunakan yaitu sebanyak 116 responden. Pada penelitian ini digunakan ukuran sampel sebanyak 120 responden.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling insidental. Sampling insidental 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 itu cocok sebagai sumber data.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala

likert. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala likert:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu konsep yang mempunyai nilai dan akan tampak jika variabel ini didefinisikan secara operasional atau tingkatannya (Sugiyono, 2016).

3.3.1 Variabel Bebas (*Independent*)

1. Kompetensi Pegawai (X_1)

Hutapea dan Thoha (2008) Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Indikator Kompetensi menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46 A Tahun 2003 menyatakan bahwa kompetensi terdiri dari:

1. Pengetahuan
2. Keterampilan

3. Sikap Perilaku

Hutapea dan Thoha (2008) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

2. Keterampilan (*Skill*)

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang *programer computer*. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.

3. Sikap (*Attitude*)

Pola tingkah laku seseorang karyawan didalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab nya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya. Kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada dipermukaan (*ujung*) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Komunikasi Interpersonal (X₂)

Devito (dalam Suranto, 2011) mengemukakan lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Lima sikap positif tersebut yaitu:

6. Keterbukaan (*openess*)

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah

berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak berkata bohong dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah dan dapat diterima oleh semua pihak.

7. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka.

8. Dukungan (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif. Sedangkan pola pengambilan keputusan

bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

9. Rasa positif (*positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga.

10. Kesetaraan atau kesamaan (*equality*)

Kesetaraan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Memang secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh diantara keduanya.

3. Budaya kerja (X₃)

Budaya kerja didefinisikan bahwa budaya kerja adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Indikator budaya kerja yaitu:

1. Kebiasaan

Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggungjawab baik pribadi maupun

kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan. Adapun istilah lain yang dapat dianggap lebih kuat ketimbang sikap, yaitu pendirian (*position*), jika sikap bisa berubah pendiriannya diharapkan tidak berdasarkan keteguhan atau kekuatannya. Maka dapat diartikan bahwa sikap merupakan cermin pola tingkah laku atau sikap yang sering dilakukan baik dalam keadaan sadar ataupun dalam keadaan tidak sadar, kebiasaan biasanya sulit diperbaiki secara cepat dikarenakan sifat yang dibawa dari lahiriah, namun dapat diatasi dengan adanya aturan-aturan yang tegas baik dari organisasi ataupun perusahaan.

2. Peraturan

Untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, maka dibutuhkan adanya peraturan karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan pegawai disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan. Sehingga diharapkan pegawai memiliki tingkat kesadaran yang tinggi sesuai dengan konsekuensi terhadap peraturan yang berlaku baik dalam organisasi perusahaan maupun di lembaga pendidikan.

3. Nilai-nilai

Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar. Untuk dapat berperan nilai harus menampakkan diri melalui media atau encoder tertentu. Nilai bersifat abstrak, hanya dapat diamati atau dirasakan jika terekam atau termuat pada suatu wahana atau budaya kerja. Jadi nilai dan budaya kerja tidak dapat dipisahkan dan keduanya harus ada keselarasan

dengan budaya kerja searah, keserasian dan keseimbangan. Maka penilaian dirasakan sangat penting untuk memberikan evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai agar dapat memberikan nilai baik secara kualitas maupun kuantitas.

4. Disiplin Kerja (X₄)

Soejono (2000) ada beberapa indikator disiplin kerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu
Para pegawai datang ke kantor dengan tepat waktu, tertib dan teratur dengan begitu pegawai dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik
Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.
3. Tanggung jawab yang tinggi
Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan juga bertanggungjawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
4. Ketaatan terhadap aturan kantor
Pegawai memakai seragam kantor dengan rapi, menggunakan kartu tanda pengenal atau identitas, membuat izin apabila tidak hadir di kantor, juga merupakan cerminan disiplin kerja yang baik.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk variabel disiplin kerja yaitu ketepatan waktu, tanggungjawab yang tinggi, dan ketaatan terhadap aturan. Indikator menggunakan peralatan kantor dengan baik tidak digunakan karena indikator tersebut sudah terwakili dengan indikator ketrampilan.

3.3.2 Variabel Terikat (*Dependent*) adalah Pelayanan (Y)

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang dikutip oleh Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

6. Reliabilitas (*reliabilty*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

7. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan secara cepat.

8. Jaminan (*assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

9. Empati (*emphaty*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

10. Bukti Fisik (*tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perengkapan yang lengkap dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

3.4 Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah

3.4.1 Kuesioner

Arikunto (2010), “kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”. Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. (Arikunto, 2010).

3.4.3 Observasi

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2015) mengemukakan bahwa, observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.4.4 Interview atau Wawancara

Interview atau sering disebut sebagai wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari

terwawancara. (Arikunto, 2010). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pegawai dan masyarakat pengguna layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara untuk memperoleh gambaran awal mengenai objek penelitian. Wawancara dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang di harapkan masyarakat dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Ghozali (2011) menyatakan bahwa, “Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”. Sedangkan menurut Sugiyono (2011), “Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Dengan demikian, data yang valid yaitu data yang sesuai dengan kenyataan yang ada di objek penelitian sehingga tidak terjadi perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 20*. Jumlah responden yang digunakan untuk uji validitas instrumen penelitian yaitu sebanyak 30 responden. Uji validitas dilakukan melalui korelasi bivariat yaitu korelasi antara satu variabel dengan satu variabel terikat. Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan signifikansi. Apabila nilai

rhitung > sig, maka butir soal tersebut dinyatakan valid dengan taraf signifikan 5% atau 0,05.

Tabel 3.1 Hasil Uji Coba Validitas Kompetensi Pegawai

No Butir	rXY	r tabel	Sig.	Keterangan
PH1	0,725	0,361	0,000	Valid
PH2	0798	0,361	0,000	Valid
PH3	0,768	0,361	0,000	Valid
KL4	0,742	0,361	0,000	Valid
KL5	0,830	0,361	0,000	Valid
SP6	0,779	0,361	0,000	Valid
SP7	0,774	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data diolah pada 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari item pernyataan yang mewakili variabel kompetensi pegawai adalah < 0,05 dan menunjukkan kategori valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kompetensi pegawai valid digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal

No Butir	rXY	r tabel	Sig.	Keterangan
KB8	0,727	0,361	0,000	Valid
KB9	0780	0,361	0,000	Valid
EP10	0,769	0,361	0,000	Valid
EP11	0,592	0,361	0,001	Valid
EP12	0,812	0,361	0,000	Valid
SM13	0,803	0,361	0,000	Valid

No Butir	rXY	r tabel	Sig.	Keterangan
SM14	0,893	0,361	0,000	Valid
RP15	0,766	0,361	0,000	Valid
RP16	0,677	0,361	0,000	Valid
KS17	0,549	0,361	0,002	Valid
KS18	0,616	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data diolah pada 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari item pernyataan yang mewakili variabel kompetensi pegawai adalah $< 0,05$ dan menunjukkan kategori valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel komunikasi interpersonal valid digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Budaya Kerja

No Butir	rXY	r tabel	Sig.	Keterangan
KN19	0,818	0,361	0,000	Valid
KN20	0,756	0,361	0,000	Valid
PN21	0,699	0,361	0,000	Valid
PN22	0,829	0,361	0,000	Valid
NN23	0,623	0,361	0,000	Valid
NN24	0,572	0,361	0,001	Valid
NN25	0,774	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data diolah pada 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari item pernyataan yang mewakili variabel kompetensi pegawai adalah $< 0,05$ dan

menunjukkan kategori valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel budaya kerja valid digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja

No Butir	rXY	r tabel	Sig.	Keterangan
KW26	0,876	0,361	0,000	Valid
KW27	0,825	0,361	0,000	Valid
TJ28	0,835	0,361	0,000	Valid
TJ29	0,518	0,361	0,003	Valid
TA30	0,554	0,361	0,001	Valid
TA31	0,678	0,361	0,000	Valid
TA32	0,848	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data diolah pada 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari item pernyataan yang mewakili variabel kompetensi pegawai adalah $< 0,05$ dan menunjukkan kategori valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel disiplin kerja valid digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Pelayanan E-KTP

No Butir	Rxy	r tabel	Sig.	Keterangan
BF33	0,621	0,361	0,000	Valid
BF34	0,592	0,361	0,001	Valid
BF35	0,501	0,361	0,005	Valid
KH36	0,605	0,361	0,000	Valid
KH37	0,463	0,361	0,010	Valid

No Butir	Rxy	r tabel	Sig.	Keterangan
DT38	0,458	0,361	0,011	Valid
DT39	0,603	0,361	0,000	Valid
DT40	0,706	0,361	0,000	Valid
JM41	0,439	0,361	0,015	Valid
JM42	0,654	0,361	0,000	Valid
JM43	0,469	0,361	0,009	Valid
EM44	0,674	0,361	0,000	Valid
EM45	0,685	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data diolah pada 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari item pernyataan yang mewakili variabel kompetensi pegawai adalah $<0,05$ dan menunjukkan kategori valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel pelayanan valid digunakan dalam penelitian ini.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Sugiyono (2015) yaitu, “Suatu hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang yang menunjukkan hasil yang sama atau konsisten pada gejala yang sama dan alat ukur yang sama”. Menurut Ghazali (2011) menyatakan bahwa, “Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ maka kuesioner yang di uji coba terbukti reliabel”. Perhitungan dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20*. Hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Pegawai

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	8

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Pelayanan sebesar 0,789 atau 78,9%. Hal ini berarti instrumen penelitian pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel pelayanan terlampir pada lampiran 21 halaman 178.

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	12

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Pelayanan sebesar 0,771 atau 77,1%. Hal ini berarti instrumen penelitian pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel pelayanan terlampir pada lampiran 21 halaman 178.

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Budaya Kerja

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	8

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Pelayanan sebesar 0,780 atau 78%. Hal ini berarti instrumen penelitian pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel pelayanan terlampir pada lampiran 21 halaman 178.

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	8

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Pelayanan sebesar 0,783 atau 78,3%. Hal ini berarti instrumen penelitian pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel pelayanan terlampir pada lampiran 21 halaman 178.

Tabel 3.10**Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan E-KTP**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,745	14

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* Pelayanan sebesar 0,745 atau 74,5%. Hal ini berarti instrumen penelitian pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Hasil perhitungan uji reliabilitas variabel pelayanan terlampir pada lampiran 21 halaman 179.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif Presentase

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2015) yaitu, “Statistik digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel agar lebih mudah memahaminya.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis deskriptif menurut Ali (2013) adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan angket yang telah diisi responden dengan memberikan kelengkapan

2. Mengubah skor kualitatif menjadi kuantitatif
 - a. Jawaban SS (sangat setuju) diberi skor 4
 - b. Jawaban S (setuju) diberi skor 3
 - c. Jawaban KS (kurang setuju) diberi skor 2
 - d. Jawaban TS (tidak setuju) diberi skor 1
3. Membuat tabulasi skor
4. Memasukkan dalam rumus deskriptif presentase

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentase variabel tertentu

n : Nilai yang diperoleh

N : Jumlah seluruh nilai

5. Membuat tabel rujukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Menetapkan persentase tertinggi

$$= \frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{4}{4} \times 100\%$$

$$= 100\%$$

- b. Menetapkan persentase terendah

$$= \frac{\text{skor minimal}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{1}{4} \times 100\%$$

$$= 25\%$$

c. Menetapkan rentangan persentase

$$= \text{Presentase Tertinggi} - \text{Presentase Terendah}$$

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

$$= 75\%$$

d. Menetapkan kelas interval

$$= \text{Rentangan Persentase} : \text{Skala Interval}$$

$$= 75\% : 4$$

$$= 18,75\%$$

Subjek penelitian ini dikriteriakan dengan tujuan untuk menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang berdasarkan atribut yang diukur. Kriteria dalam penelitian ini dibuat berbeda berdasarkan standar yang terdapat pada masing-masing variabel. Hasil perhitungan deskriptif persentase diperoleh kelas interval persentase sebagai berikut:

Tabel 3.11 Interval Presentase Variabel Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja, Disiplin Kerja dan Pelayanan

Persentase Interval	Kompetensi Pegawai	Komunikasi Interpersonal	Budaya Kerja	Disiplin Kerja	Pelayanan
$81,25\% \leq \text{skor} \leq 100\%$	Sangat Kompeten	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Tinggi	Sangat Baik
$62,50\% \leq \text{skor} \leq 81,24\%$	Kompeten	Baik	Baik	Tinggi	Baik
$43,75\% \leq \text{skor} \leq 62,49\%$	Kurang Kompeten	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Tinggi	Kurang Baik
$25\% \leq \text{skor} \leq 43,74\%$	Tidak Kompeten	Tidak Baik	Tidak Baik	Rendah	Tidak Baik

3.6.2 Analisis Regresi Berganda

Metode analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, disiplin kerja) dan variabel dependen (Pelayanan) akan digunakan analisis regresi linier berganda. Peneliti menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20* untuk memperoleh hasil yang lebih terarah. Rumus perhitungan persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Pelayanan

a : Konstanta

b₁ : Koefisien X₁

b₂ : Koefisien X₂

b₃ : Koefisien X₃

b₄ : Koefisien X₄

X₁ : Kompetensi Pegawai

X₂ : Komunikasi Interpersonal

X₃ : Budaya Kerja

X₄ : Disiplin Kerja

e : Gangguan statistik yang tidak bisa diamati

3.6.3 Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F dapat diketahui melalui program *IBM SPSS Statistics 20* 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.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t menurut Ghozali (2011), “Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen”. Dengan menggunakan alat bantu program *IBM SPSS Statistics 20* 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, X_4) $<$ $\alpha = (5\%)$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi (R)

Ghozali (2016) menyatakan bahwa, “Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen”. Perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dilakukan dengan alat bantu program *IBM SPSS Statistics 20* dapat dilihat besarnya *R square*.

4. Koefisien Determinasi parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas jika variabel lainnya konstan terhadap variabel terikat. Variabel Kompetensi Pegawai (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), Budaya Kerja (X_3), Disiplin Kerja (X_4) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Pelayanan (Y). Koefisien determinasi parsial masing-masing variabel digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel tersebut. Besarnya pengaruh X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y , X_3 Terhadap Y dan X_4 terhadap Y di cari dengan cara mengkuadratkan r yang diperoleh dari perhitungan program *IBM SPSS Statistics 20*.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas menurut Sugiyono (2015) adalah, “Uji untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak”. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendeteksi normal. Pengujian normalitas dapat dari grafik normal probability plot. Variabel berdistribusi normal apabila titik-titik distribusi berada disekitar garis lurus diagonal (sudut 45°).

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Menurut Ghozali (2011), “Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah

model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen)”. Model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Ghozali (2011) menyatakan bahwa untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari: “(1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *Variance Infaction Factor (VIF)*”. Model regresi dinyatakan bebas multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransinya lebih dari 0,1.

3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2011) menyatakan bahwa, “Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola *scater plot* yang dihasilkan melalui program *IBM SPSS Statistics 20*. Suatu regresi memiliki gejala heteroskedastisitas apabila pola *Scater plot* membentuk pola tertentu, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Linieritas

Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik Ghozali (2011). Uji linieritas dapat dilihat pada output SPSS dalam kolom *Linearity* pada tabel ANOVA. Variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila signifikansi $< 0,05$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang berlokasi di Jalan Mangunsarkoro No 37 Panggang V, Panggang Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara Jawa Tengah 59411. Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan secara simpatik, akuntabel, efektif dan efisien”. Motto Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara “BERSINAR”.

Bersih : Melakukan pelayanan yang transparan dan bebas KKN.

Santun : Berperilaku santun, sopan, ramah, senyum dan rendah hati dalam melayani masyarakat.

Inovatif : Berupaya untuk terus maju dan melakukan pembaharuan menuju pelayanan yang efektif, efisien dan terbaik.

Responsif : Merespon dengan cepat dalam memberikan pelayanan, jawaban dan tanggapan terhadap permasalahan dan pertanyaan masyarakat.

Janji Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara “Melayani Dengan Hati Membuat Masyarakat Bahagia”. Produk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara yaitu Pencatatan Sipil dan

Pendaftaran Penduduk. Pelayanan Sipil menjangkau pelayanan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pengangkatan anak, pencatatan pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak, dan pembetulan akta. Pelayanan Penduduk menjangkau pelayanan kartu keluarga, KTP elektronik dan kartu identitas anak.

4.1.2 Uji Asumsi Klasik

4.1.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu dan residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 20*. Hasil uji statistik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*

Variabel Pelayanan (Y), Kompetensi Pegawai (X₁), Komunikasi Interpersonal (X₂), Budaya Kerja (X₃), Disiplin Kerja (X₄).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,13784890
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,063
	Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		,983
Asymp. Sig. (2-tailed)		,288

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari variabel kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, disiplin kerja, dan budaya kerja terhadap pelayanan sebesar 0,983 dengan nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* $0,288 > 0,05$ maka data residual berdistribusi normal.

Tabel 4.2 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)

Variabel Pelayanan (Y), Kompetensi Pegawai (X₁)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,79248953
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,065
	Negative	-,081
Kolmogorov-Smirnov Z		,884
Asymp. Sig. (2-tailed)		,415

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari variabel kompetensi pegawai terhadap pelayanan sebesar 0,884 dengan nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* $0,415 > 0,05$ maka data residual berdistribusi normal.

Tabel 4.3 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)***Variabel Pelayanan (Y), Komunikasi Interpersonal (X₂)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,79069234
Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,087
	Negative	-,037
Kolmogorov-Smirnov Z		,950
Asymp. Sig. (2-tailed)		,328

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari variabel komunikasi interpersonal terhadap pelayanan sebesar 0,950 dengan nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* 0,328 > 0,05 maka data residual berdistribusi normal.

Tabel 4.4 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)***Variabel Pelayanan (Y), Budaya Kerja (X₃)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,78053322
Most Extreme Differences	Absolute	,096
	Positive	,096
	Negative	-,069
Kolmogorov-Smirnov Z		1,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,218

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari variabel budaya kerja terhadap pelayanan sebesar 1,052 dengan nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* $0,218 > 0,05$ maka data residual berdistribusi normal.

Tabel 4.5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)

Variabel Pelayanan (Y), Disiplin Kerja (X4)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,79014832
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,071
	Negative	-,072
Kolmogorov-Smirnov Z		,792
Asymp. Sig. (2-tailed)		,557

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah pada 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dari variabel kompetensi pegawai terhadap pelayanan sebesar 0,792 dengan nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* $0,557 > 0,05$ maka data residual berdistribusi normal.

4.1.2.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan guna menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka

disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Pengujian terhadap heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji glejser sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.100	1.290		.078	.938
	Kompetensi	.128	.071	.223	1.812	.073
	Komunikasi	-.015	.045	-.039	-.328	.743
	Budaya	-.018	.068	-.031	-.261	.794
	Disiplin	.041	.068	.071	.605	.546

a. Dependent Variable: ABRes

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan uji glejser tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi $> 0,05$ (*alpha*) maka variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas diperoleh melalui uji glejser pada variabel kompetensi pegawai sebesar 0,073; komunikasi interpersonal sebesar 0,743; budaya kerja sebesar 0,794; dan disiplin kerja sebesar 0,546 sehingga semua variabel tersebut memiliki signifikansi lebih dari 0,05 yang bermakna model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.2.3. Uji Multikolinieritas

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. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari:

- a. Nilai *Tolerance*/lawannya
- b. *Variance Inflation Factor* (VIF)

Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tertinggi (karena $VIF = 1/tolerance$), nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ dan tidak ada multikolinieritas dalam model regresi jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$ (Ghozali, 2011). Perhitungan uji multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan *IBM SPSS 20 release* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a						
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Kompetensi	.601	.212	.143	.544	1.840
	Komunikasi	.601	.280	.193	.595	1.682
	Budaya	.604	.289	.199	.597	1.675
	Disiplin	.601	.261	.179	.595	1.682

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut didapatkan hasil uji multikolinieritas variabel kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja yang semuanya memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ diantaranya variabel kompetensi pegawai sebesar 0,544; variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,595; variabel

budaya kerja sebesar 0,597; dan disiplin kerja sebesar 0,595. Nilai VIF yang terdapat pada tabel menunjukkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini memiliki nilai $VIF < 10$ diantaranya variabel kompetensi pegawai sebesar 1,840; variabel komunikasi interpersonal sebesar 1,682; variabel budaya kerja sebesar 1,675; dan variabel disiplin kerja 1,682. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi ini.

4.1.2.4. Uji Linieritas

Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik Ghazali (2011). Uji linieritas dapat dilihat pada output SPSS dalam kolom *Linierity* pada tabel ANOVA. Variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila signifikansi $< 0,05$. Berikut adalah uji linieritas:

a. Uji Linieritas Kompetensi Pegawai

Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas Kompetensi Pegawai

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Kompetensi	Between Groups	(Combined) Linearity	1690.763	16	105.673	11.025	.000
		Deviation from Linearity	966.417	1	966.417	100.83	.000
			724.345	15	48.290	5.038	.000
	Within Groups		987.229	103	9.585		
	Total		2677.992	119			

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimak nilai signifikansi pada *Linierity* untuk kompetensi pegawai yaitu $0,000 < 0,05$. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa

antara kompetensi pegawai dan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara memiliki hubungan yang linier.

b. Uji Linieritas Komunikasi Interpersonal

Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Komunikasi Interpersonal

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Komunikasi	Between Groups	(Combined)	1514.942	17	89.114	7.815	.000
		Linearity	968.039	1	968.039	84.90	.000
		Deviation from Linearity	546.902	16	34.181	2.998	.000
	Within Groups		1163.050	102	11.402		
	Total		2677.992	119			

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimak nilai signifikansi pada *Linierity* untuk komunikasi interpersonal yaitu $0,000 < 0,05$. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa antara komunikasi interpersonal dan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara memiliki hubungan yang linier.

c. Uji Linieritas Budaya Kerja

Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Budaya Kerja

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Budaya	Between Groups	(Combined)	1450.837	10	145.084	12.887	.000
		Linearity	977.192	1	977.192	86.797	.000
		Deviation from Linearity	473.645	9	52.627	4.675	.000
	Within Groups		1227.155	109	11.258		
	Total		2677.992	119			

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimak nilai signifikansi pada *Linierity* untuk budaya kerja yaitu $0,000 < 0,05$. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa antara

budaya kerja dan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara memiliki hubungan yang linier.

d. Uji Linieritas Disiplin Kerja

Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Disiplin Kerja

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Disiplin	Between Groups	(Combined)	1596.187	12	133.016	13.156	.000
		Linearity	968.530	1	968.530	95.796	.000
		Deviation from Linearity	627.657	11	57.060	5.644	.000
	Within Groups		1081.805	107	10.110		
Total			2677.992	119			

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimak nilai signifikansi pada *Linierity* untuk disiplin kerja yaitu $0,000 < 0,05$. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa antara disiplin kerja dan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara memiliki hubungan yang linier.

4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, disiplin kerja) dan variabel dependen (pelayanan) akan digunakan analisis regresi linier berganda. Peneliti menggunakan bantuan program *IBM SPSS 20 release* untuk memperoleh hasil yang lebih terarah. Rumus perhitungan persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Pelayanan

a : Konstanta

b₁ : Koefisien X₁

b₂ : Koefisien X₂

b₃ : Koefisien X₃

b₄ : Koefisien X₄

X₁ : Kompetensi Pegawai

X₂ : Komunikasi Interpersonal

X₃ : Budaya Kerja

X₄ : Disiplin Kerja

e : Gangguan statistik yang tidak bisa diamati

Dari hasil penelitian didapatkan hasil analisis regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.198	2.514		.477	.635
	Kompetensi	.320	.138	.194	2.323	.022
	Komunikasi	.274	.088	.250	3.123	.002
	Budaya	.428	.132	.258	3.233	.002
	Disiplin	.385	.133	.232	2.903	.004

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel uji regresi linier berganda dapat dianalisis dengan menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$PL = 1,198 + 0,320KP + 0,274KI + 0,428BK + 0,385DK + e$$

Koefisien regresi linier berganda kompetensi pegawai sebesar 0,320 bertanda positif artinya jika variabel kompetensi pegawai meningkat 1 satuan sementara komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja tetap maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,320. Semakin optimal kompetensi pegawai maka dapat meningkatkan pelayanan. Nilai t_{hitung} sebesar 2,323 pada taraf signifikansi 0,022 yang berarti terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai dengan pelayanan.

Koefisien regresi linier berganda komunikasi interpersonal sebesar 0,274 bertanda positif artinya jika variabel komunikasi interpersonal meningkat 1 satuan sementara kompetensi pegawai, budaya kerja, dan disiplin kerja tetap maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,274. Semakin optimal komunikasi interpersonal maka dapat meningkatkan pelayanan. Nilai t_{hitung} sebesar 3,123 pada taraf signifikansi 0,002 yang berarti terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal dengan pelayanan.

Koefisien regresi linier berganda budaya kerja sebesar 0,428 bertanda positif artinya jika variabel budaya kerja meningkat 1 satuan sementara kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, dan disiplin kerja tetap maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,428. Semakin optimal budaya kerja maka dapat meningkatkan pelayanan. Nilai t_{hitung} sebesar 3,233 pada taraf signifikansi 0,002 yang berarti terdapat pengaruh antara budaya kerja dengan pelayanan.

Koefisien regresi linier berganda disiplin kerja sebesar 0,385 bertanda positif artinya jika variabel disiplin kerja meningkat 1 satuan sementara kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal dan budaya kerja tetap maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,385. Semakin optimal disiplin kerja maka dapat meningkatkan

pelayanan. Nilai t_{hitung} sebesar 2,903 pada taraf signifikansi 0,004 yang berarti terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan pelayanan.

4.1.4 Analisis Deskriptif Presentase

Analisis deskriptif presentase ini bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing indikator dalam setiap variabel agar lebih mudah dipahami. Analisis deskriptif presentase dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel kompetensi pegawai (X_1), komunikasi interpersonal (X_2), budaya kerja (X_3), disiplin kerja (X_4) dan pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

4.1.4.1 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai (X_1)

Data mengenai kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara, diperoleh dari kuesioner penelitian dengan jumlah pernyataan 7 butir pernyataan. Masing-masing butir pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, jawaban Setuju (S) dengan skor 3, jawaban Kurang Setuju (KS) dengan skor 2 dan jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 1. Kuesioner penelitian kompetensi pegawai memiliki skor tertinggi 28 (7×4) dan skor terendah 7 (7×1) untuk tiap responden. Kriteria penilaian skor untuk variabel kompetensi pegawai ada 4 alternatif yaitu sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik.

Secara lebih rinci variabel kompetensi pegawai dibagi dalam 3 indikator yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku. Hasil perhitungan analisis deskriptif untuk variabel kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh persentase sebesar 71,20% dan termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan ditinjau dari jawaban masing-masing pengunjung diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

No	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Pengetahuan	1086	1440	75,42%	K
2	Ketrampilan	626	960	65,21%	K
3	Sikap perilaku	681	960	70,94%	K
Jumlah		2393	3360		
Rata-rata				71,20%	K

Sumber: Data diolah tahun 2019

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai di Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh jawaban dari 120 pengunjung sebesar 71,2%. Nilai tersebut menunjukkan dalam kategori kompeten. Persentase indikator pengetahuan memperoleh nilai persentase tertinggi yaitu sebesar 75,42%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara sudah dalam kategori kompeten. Dalam hal ini petugas sudah memiliki pengetahuan tentang prosedur pembuatan E-KTP. Petugas sudah mengetahui cara mengoperasikan komputer dan mesin perekam dengan baik. Petugas juga sudah bisa mengatasi keluhan pengunjung dengan tepat.

Indikator ketrampilan memperoleh persentase skor terendah yaitu 65,21%. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketrampilan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara perlu ditingkatkan. Dalam hal ini petugas perlu meningkatkan ketrampilan dalam bekerja. Petugas juga perlu meningkatkan ketrampilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Hal tersebut diharapkan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

4.1.4.2 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Komunikasi Interpersonal (X₂)

Data mengenai komunikasi interpersonal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pernyataan sebanyak 11 butir. Masing-masing butir pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, jawaban Setuju (S) dengan skor 3, jawaban Kurang Setuju (KS) dengan skor 2 dan jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 1. Kuesioner penelitian komunikasi interpersonal memiliki skor tertinggi yaitu 44 (11x4) dan skor terendah 11 (11x1) untuk tiap responden. Kriteria penilaian skor untuk variabel komunikasi interpersonal ada 4 alternatif yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik.

Secara lebih rinci variabel komunikasi interpersonal dibagi dalam 5 indikator yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, rasa positif dan kesetaraan. Hasil perhitungan analisis deskriptif untuk variabel komunikasi interpersonal pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh persentase sebesar 69,92% dan termasuk dalam kategori baik. Sedangkan ditinjau dari jawaban masing-masing pengunjung diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.17 dibawah ini:

Tabel 4.14 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Komunikasi Interpersonal

No	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Keterbukaan	736	960	76,67%	B
2	Empati	977	1440	67,85%	B
3	Sikap Mendukung	627	960	65,31%	B
4	Rasa Positif	615	960	64,06%	B
5	Kesetaraan	737	960	76,77%	B
Jumlah		3692	5280		
Rata-rata				69,92%	B

Sumber: Data diolah tahun 2019

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh rata-rata jawaban dari 120 pengunjung sebesar 69,92%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa komunikasi petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori baik. Persentase indikator keterbukaan memiliki nilai persentase tertinggi yaitu 76,67%. Nilai tersebut menunjukkan keterbukaan komunikasi petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara sudah baik. Dalam hal ini petugas sudah memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan E-KTP. Petugas sudah berani menjelaskan masalah yang dihadapi mengenai pelayanan E-KTP.

Indikator rasa positif mendapatkan nilai persentase terendah yaitu 64,06%. Hal tersebut menunjukkan bahwa rasa positif dalam berkomunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara perlu ditingkatkan. Dalam hal ini petugas rasa positif dalam menerima saran dari pengunjung mengenai masalah E-KTP perlu diperbaiki. Petugas perlu memperbaiki rasa positif dengan selalu memberikan senyuman kepada pengunjung yang melakukan pelayanan.

4.1.4.3 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Budaya Kerja (X₃)

Data mengenai budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pernyataan sebanyak 7 butir. Masing-masing butir pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, jawaban Setuju (S) dengan skor 3, jawaban Kurang Setuju (KS) dengan skor 2 dan jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 1. Kuesioner penelitian budaya kerja memiliki skor tertinggi yaitu 28 (7x4) dan skor

terendah 7 (7x1) untuk tiap responden. Kriteria penilaian skor untuk variabel budaya kerja ada 4 alternatif yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik.

Secara lebih rinci variabel budaya kerja dibagi dalam 3 indikator yaitu kebiasaan, peraturan dan nilai-nilai. Hasil perhitungan analisis deskriptif untuk variabel budaya kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh persentase sebesar 67,47% dan termasuk dalam kategori baik. Sedangkan ditinjau dari jawaban masing-masing pengunjung diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15 Hasil Deskriptif Persentase Budaya Kerja

No	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Kebiasaan	641	960	66,77%	B
2	Peraturan	660	960	68,75%	B
3	Nilai-nilai	966	1440	67,08%	B
Jumlah		2267	3360		
Rata-rata				67,47%	B

Sumber: Data diolah tahun 2019

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh rata-rata jawaban dari 120 pengunjung sebesar 67,47%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam kategori baik. Persentase indikator peraturan memiliki nilai persentase tertinggi yaitu sebesar 68,75%. Nilai tersebut menunjukkan budaya kerja dalam hal mentaati peraturan sudah dalam kategori baik. Dalam hal ini petugas sudah pulang sesuai dengan jam kerja dan petugas beristirahat sesuai jam kerja yang telah ditentukan kantor.

Indikator kebiasaan mendapatkan nilai persentase terendah yaitu 66,77%. Hal tersebut menunjukkan perlu adanya peningkatan kebiasaan yang positif dalam

melakukan pelayanan atau pekerjaan. Dalam hal ini petugas dapat memperbaiki kebiasaan dalam meninggalkan tempat pelayanan dalam jam operasional kerja. Petugas juga memperbaiki kebiasaan dalam lebih mengutamakan kepentingan pengunjung daripada kepentingan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan atau kepentingan pribadi.

4.1.4.4 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja (X₄)

Data mengenai disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pernyataan sebanyak 7 butir. Masing-masing butir pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, jawaban Setuju (S) dengan skor 3, jawaban Kurang Setuju (KS) dengan skor 2 dan jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 1. Kuesioner penelitian disiplin kerja memiliki skor tertinggi yaitu 28 (7x4) dan skor terendah 7 (7x1) untuk tiap responden. Kriteria penilaian skor untuk variabel disiplin kerja ada 4 alternatif yaitu sangat tinggi, tinggi, kurang tinggi dan rendah.

Secara lebih rinci variabel disiplin kerja dibagi dalam 3 indikator yaitu ketepatan waktu, tanggungjawab dan ketaatan terhadap aturan kantor. Hasil perhitungan analisis deskriptif untuk variabel disiplin kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh persentase sebesar 68,66% dan termasuk dalam kategori baik. Sedangkan ditinjau dari jawaban masing-masing pengunjung diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.16 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Disiplin Kerja

No	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Ketepatan waktu	635	960	66,15%	T
2	Tanggungjawab	651	960	67,81%	T
3	Ketaatan terhadap aturan kantor	1021	1440	70,90%	T
Jumlah		2307	3360		
Rata-rata				68,66%	T

Sumber: Data diolah tahun 2019

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh rata-rata jawaban dari 120 pengunjung sebesar 68,66%. Nilai tersebut menunjukkan disiplin kerja petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori tinggi. Persentase indikator ketaatan terhadap aturan kantor memiliki nilai persentase tertinggi yaitu sebesar 70,90%. Nilai tersebut menunjukkan disiplin kerja kaitannya dengan ketaatan terhadap aturan kantor sudah tinggi. Petugas sudah berpenampilan rapi saat dikantor sesuai dengan aturan kantor. Petugas juga selalu memakai kartu tanda pengenal saat dikantor dan selalu bersepatu saat melakukan pelayanan dikantor.

Indikator ketepatan waktu mendapatkan nilai persentase terendah yaitu 66,15%. Hal tersebut menunjukkan perlu adanya perbaikan disiplin kerja dalam ketepatan waktu. Dalam hal ini petugas masih membiarkan pengunjung menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Kemudian petugas belum menerbitkan E-KTP sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

4.1.4.5 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Pelayanan (Y)

Data mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pernyataan sebanyak 13 butir. Masing-masing butir pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, jawaban Setuju (S) dengan skor 3, jawaban Kurang Setuju (KS) dengan skor 2 dan jawaban Tidak Setuju (TS) dengan skor 1. Kuesioner penelitian komunikasi interpersonal memiliki skor tertinggi yaitu 52 (13x4) dan skor terendah 13 (13x1) untuk tiap responden. Kriteria penilaian skor untuk variabel pelayanan ada 4 alternatif yaitu sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik.

Secara lebih rinci variabel pelayanan dibagi dalam 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Hasil perhitungan analisis deskriptif untuk variabel pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh persentase sebesar 60,6% dan termasuk dalam kategori kurang baik. Sedangkan ditinjau dari jawaban masing-masing pengunjung diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17 Hasil Deskriptif Persentase Variabel Pelayanan E-KTP

No	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Bukti fisik	941	1440	65,35%	B
2	Kehandalan	558	960	58,13%	KB
3	Daya tanggap	812	1440	56,39%	KB
4	Jaminan	870	1440	60,42%	KB
5	Empati	598	960	62,29%	KB
Jumlah		3779	6240		
Rata-rata				60,56%	KB

Sumber: Data diolah tahun 2019

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara diperoleh rata-rata jawaban dari 120 pengunjung sebesar 60,56%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam kategori kurang baik. Persentase bukti fisik memiliki nilai persentase tertinggi yaitu sebesar 65,35%. Nilai tersebut menunjukkan indikator bukti fisik dalam kategori baik. Dalam hal ini petugas memberikan kenyamanan ketika melakukan kegiatan pelayanan. Petugas bekerja sesuai dengan prosedur kerja dan petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan.

Indikator daya tanggap mendapatkan nilai persentase terendah yaitu 56,39%. Hal tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam kategori kurang baik sehingga perlu adanya peningkatan. Dalam hal ini petugas belum bersikap responsif terhadap kebutuhan pengunjung, petugas juga belum merepon masukan pengunjung dengan baik. Kemudian petugas belum menanyakan keperluan pengunjung yang datang.

4.1.5 Uji Hipotesis

4.1.5.1 Uji Simultan (F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_1 diterima, hal ini berarti variabel bebas mampu

menjelaskan variabel terikat secara simultan atau bersama-sama. Hasil penelitian menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20* didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1506.306	4	376.577	36.961	.000 ^a
	Residual	1171.685	115	10.189		
	Total	2677.992	119			

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi, Budaya, Komunikasi

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data penelitian diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh $F_{hitung} = 36,961$ dengan signifikansi $0,000 > 0,05$. Maka dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dan model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara **diterima**.

4.1.5.2 Uji Parsial (t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dependen atau variabel bebas terhadap variabel independen atau terikat.

Perhitungan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 20* didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (t)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.198	2.514		.477	.635
	Kompetensi	.320	.138	.194	2.323	.022
	Komunikasi	.274	.088	.250	3.123	.002
	Budaya	.428	.132	.258	3.233	.002
	Disiplin	.385	.133	.232	2.903	.004

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data penelitian diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan tingkat signifikansi variabel kompetensi pegawai memiliki $t_{hitung} = 2,323$ dan $sig\ 0,022 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis yang berbunyi ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara gaya kepemimpinan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara **diterima**.

Hal tersebut memiliki makna bahwa pengaruh kompetensi pegawai dapat meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Nilai t_{hitung} yang positif terhadap pelayanan menandakan bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara juga akan semakin baik pula.

Tingkat signifikansi pada variabel komunikasi interpersonal diperoleh $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung}\ 3,123$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif

dan signifikan, maka hipotesis yang berbunyi ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara **diterima**.

Hal tersebut bermakna bahwa pengaruh komunikasi interpersonal dapat meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Nilai t_{hitung} yang positif terhadap pelayanan menandakan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal maka pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara akan semakin baik pula.

Tabel diatas menunjukkan tingkat signifikansi variabel budaya kerja memiliki t_{hitung} 3,233 dan sig 0,002. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan secara parsial antara budaya kerja terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara **diterima**.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh budaya kerja dapat meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Selain itu, nilai t_{hitung} yang positif terhadap pelayanan menandakan bahwa semakin baik budaya kerja maka pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara akan semakin baik pula.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tingkat signifikansi variabel disiplin kerja memiliki $t_{hitung} = 2,903$ dan sig $0,004 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka dari itu hipotesis yang berbunyi ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara disiplin kerja terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara **diterima**.

Hal tersebut bermakna bahwa pengaruh disiplin kerja dapat meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Nilai t_{hitung} yang positif terhadap pelayanan menunjukkan bahwa semakin baik disiplin kerja maka pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara akan semakin baik pula.

4.1.5.3 Uji Koefien Determinasi Simultan (R^2)

Uji koefiensi determinasi simultan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen yaitu kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin pegawai terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Perhitungan uji koefisien determinasi simultan (R^2) menggunakan program *IBM SPSS Statistics 20* adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefien Determinasi Simultan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.562	.547	3.19195

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi, Budaya, Komunikasi

b. Dependent Variable: Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0,547 jika di persentasekan dengan dikali 100% maka besarnya R^2 adalah 54,7%. Angka tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap variabel pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Jepara secara bersama-sama sebesar 54,7%. Kemudian sisanya yaitu 45,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model regresi penelitian ini.

4.1.5.4 Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Uji koefisien determinasi parsial dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel independen yaitu kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Perhitungan dilakukan menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20* adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients ^a						
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Kompetensi	.601	.212	.143	.544	1.840
	Komunikasi	.601	.280	.193	.595	1.682
	Budaya	.604	.289	.199	.597	1.675
	Disiplin	.601	.261	.179	.595	1.682

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai parsial variabel kompetensi pegawai sebesar 0,212 sehingga pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap pelayanan yaitu $(0,212)^2 \times 100\% = 4,49\%$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai mampu menjelaskan variabel pelayanan sebesar 4,49%.

Nilai parsial variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,280 sehingga besarnya pengaruh variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel pelayanan

yaitu $(0,280)^2 \times 100\% = 7,84\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal mampu menjelaskan variabel pelayanan sebesar 7,84%.

Nilai parsial variabel budaya kerja sebesar 0,289 sehingga besarnya pengaruh variabel budaya kerja terhadap variabel pelayanan yaitu $(0,289)^2 \times 100\% = 8,35\%$. Hal ini menjelaskan bahwa variabel budaya kerja mampu menjelaskan variabel pelayanan sebesar 8,35%. Kemudian nilai parsial variabel disiplin kerja sebesar 0,261 sehingga besarnya pengaruh variabel disiplin kerja terhadap variabel pelayanan yaitu $(0,261)^2 \times 100\% = 6,81\%$. Angka tersebut menjelaskan bahwa variabel disiplin kerja mampu menjelaskan variabel pelayanan sebesar 6,81%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan persamaan regresi berganda yaitu $PL = 1,198 + 0,320KP + 0,274KI + 0,428BK + 0,385DK + e$ menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Nilai konstanta sebesar 1,198 bernilai positif artinya bahwa jika tidak ada kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja maka pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara (Y) nilainya sebesar 1,198. Semakin tinggi nilai kompetensi pegawai,

komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja maka pelayanan E-KTP akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja maka pelayanan E-KTP akan semakin menurun. Jika Kompetensi Pegawai (X_1) mengalami kenaikan 1% maka variabel dependen Pelayanan E-KTP (Y) akan mengalami kenaikan 0,320. Jika Komunikasi Interpersonal (X_2) mengalami kenaikan 1% maka variabel dependen Pelayanan E-KTP (Y) akan mengalami kenaikan 0,274. Kemudian jika Budaya Kerja (X_3) mengalami kenaikan 1% maka variabel dependen Pelayanan E-KTP (Y) mengalami kenaikan 0,428. Dan jika Disiplin Kerja (X_4) mengalami kenaikan 1% maka variabel dependen Pelayanan E-KTP (Y) akan mengalami kenaikan 0,385.

Hasil uji simultan menunjukkan hasil yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar 36,961. Angka tersebut menjelaskan hipotesis tentang adanya pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dapat diterima. Maknanya apabila secara simultan kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja, dan disiplin kerja mengalami peningkatan maka akan memberikan pelayanan E-KTP yang meningkat. Kontribusi kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP diketahui dari hasil Koefisien Determinasi Simultan (R^2) yang diperoleh dari *adjusted R square* sebesar 0,562. Dengan demikian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap

pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara sebesar 56,2% dan sisanya sebesar 43,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2004) kualitas pelayanan merupakan keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian pelayanan yang memiliki kualitas jika pelayanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat memenuhi harapan masyarakat. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugraheni dan Muhsin (2016) bahwa komunikasi interpersonal, disiplin kerja, kompetensi pegawai dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan dengan nilai F_{hitung} sebesar 65,095. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2017) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel budaya kerja dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

4.2.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan

Besarnya pengaruh kompetensi pegawai (X_1) terhadap pelayanan sebesar 0,212 atau 4,49% yang diperoleh dari hasil analisis determinasi koefisien partial sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai t_{hitung} untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 2,323 dengan signifikansi $0,022 < 0,05$ yang

artinya nilai t_{hitung} signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara” diterima.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Safitri dan Rustiana (2017) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan sebesar 28,9%. Kompetensi pegawai berperan penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan definisi kompetensi oleh Badan Kepegawaian Negara (2003) bahwa kompetensi sebagai kemampuan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Kompetensi pegawai merupakan suatu hal yang melekat pada diri petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan aktor utama yang berperan langsung dalam proses pelayanan. Petugas pelayanan yang memiliki kompetensi pegawai yang baik tentunya dapat membaca situasi dan permasalahan dan hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan. Dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai diperlukan untuk mendukung pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

Tabulasi data mengenai kompetensi pegawai menunjukkan bahwa kompetensi pegawai jika dilihat dari beberapa indikator yaitu pengetahuan, ketrampilan dan sikap perilaku secara umum baik yaitu menunjukkan nilai 71,22%. Dilihat dari indikator sikap perilaku dalam kompetensi pegawai di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara termasuk dalam kategori baik, hal tersebut dapat dilihat dari petugas yang bersikap sopan kepada pengunjung dan melayani dengan perkataan yang santun. Selain itu, indikator ketrampilan dalam kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara termasuk dalam kategori baik, namun indikator ketrampilan memiliki nilai persentase yang paling rendah dari ke tiga indikator yaitu pengetahuan, ketrampilan dan sikap perilaku. Hal tersebut menunjukkan perlu adanya peningkatan ketrampilan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

4.2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Pelayanan

Besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara adalah sebesar 7,84% yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi partial. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi interpersonal adalah 3,123 dengan signifikansi $0,002 < 0,05$ yang artinya nilai t_{hitung} signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara partial antara komunikasi interpersonal terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara” diterima.

Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ruffiah dan Muhsin (2018) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh secara positif terhadap pelayanan sebesar 7,90%. Selanjutnya menurut Hardiansyah (2015) “Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki

peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa”. Dengan demikian menunjukkan bahwa kemampuan menjalin komunikasi interpersonal yang baik dalam proses pelayanan tentu saja akan dapat mendukung meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Tabulasi data mengenai komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dilihat dari beberapa indikator antara lain keterbukaan, empati, sikap mendukung, rasa positif dan kesetaraan secara umum baik dengan nilai sebesar 69,92%. Dilihat dari indikator keterbukaan dan kesetaraan bahwa berkomunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam kategori baik. Hal ini terlihat ketika petugas memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pembuatan E-KTP dan petugas melakukan pelayanan sesuai dengan nomor urut antrian. Selain itu indikator rasa positif berkomunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam kategori baik, namun indikator rasa positif memiliki nilai persentase terendah yaitu sebesar 64,06%. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas belum memberikan pelayanan dengan senyuman yang diharapkan oleh masyarakat.

4.2.4 Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan

Besarnya pengaruh budaya kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara adalah sebesar 8,35% yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi partial. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai t_{hitung} untuk variabel budaya kerja adalah 3,233

dengan signifikansi $0,002 < 0,05$ yang artinya nilai t_{hitung} signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara partial antara budaya kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara” diterima.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria (2014) terdapat hubungan yang positif antara budaya kerja terhadap pelayanan publik dengan persamaan regresi $Y = 24,45 + 0,420X$. Selanjutnya menurut Siregar (2009) mengatakan bahwa “Semakin besar atau baik budaya organisasi yang dimiliki para pegawai maka kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat”. Dengan demikian budaya kerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Tabulasi data mengenai budaya kerja mengenai budaya kerja menunjukkan bahwa budaya kerja dilihat dari beberapa indikator antara lain kebiasaan, peraturan dan nilai-nilai secara umum baik dengan nilai sebesar 67,47%. Dilihat dari indikator peraturan bahwa budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam kategori baik. Hal ini terlihat ketika petugas pulang sesuai dengan jam kerja dan beristirahat pada jam istirahat. Petugas juga tidak menunda-nunda pekerjaan, tidak mengeluh atas pekerjaannya dan petugas bersikap sabar saat mengatasi keluhan pengunjung. Selain itu indikator kebiasaan memiliki persentase terendah yaitu sebesar 66,77%. Hal tersebut menunjukkan perlu adanya perbaikan kebiasaan-kebiasaan negatif pada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Dengan perbaikan tersebut diharapkan pelayanan E-KTP akan mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanan.

4.2.5 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan

Besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara adalah sebesar 6,81% yang diperoleh dari hasil koefisien determinasi partial. Sedangkan jika dilihat dari hasil uji hipotesis secara partial, nilai t_{hitung} untuk variabel disiplin kerja adalah 2,903 dengan signifikansi $0,004 < 0,05$ yang artinya nilai t_{hitung} signifikan dan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara partial antara disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara” diterima.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rozalia dan Pramusinto (2017) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan sebesar 5,42%. Menurut Wirawan (2009), “Disiplin adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi”. Dengan demikian disiplin kerja dibutuhkan untuk mendukung kegiatan pelayanan.

Tabulasi data mengenai disiplin kerja menunjukkan bahwa disiplin kerja dilihat dari beberapa indikator antara lain ketepatan waktu, tanggungjawab dan ketaatan terhadap aturan kantor secara umum yaitu sebesar 68,66%. Dilihat dari indikator ketaatan terhadap aturan kantor disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam kategori tinggi. Dalam hal ini pegawai sudah berpenampilan rapi saat dikantor, pegawai mengenakan identitas atau kartu

tanda pengenal saat dikantor dan selalu bersepatu saat dikantor. Selain itu indikator ketepatan waktu memiliki persentase terendah yaitu sebesar 66,15%. Sesuai dengan pernyataan pada indikator ketepatan waktu petugas masih membiarkan pengunjung menunggu lama untuk mendapatka pelayanan dan penerbitan E-KTP belum sesuai waktu yang ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan perlu adanya perbaikan dalam ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, budaya kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara budaya kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
5. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

5.2 Saran

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

1. Petugas hendaknya meningkatkan ketrampilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Ketrampilan petugas dapat ditingkatkan melalui pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh kantor maupun pelatihan-pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh pihak luar.
2. Petugas hendaknya memberikan senyuman kepada pengunjung yang melakukan kegiatan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara hendaknya membangun budaya senyum dari kekuatan pelayanan di internal organisasi, kemudian mengekspresikannya dalam kebiasaan dan rutinitas pelayanan ke eksternal organisasi.
3. Petugas hendaknya mengurangi rasa mengeluh terhadap pekerjaan. Keluhan tersebut seharusnya tidak didengarkan oleh pengunjung yang melakukan kegiatan pelayanan. Untuk itu perlu adanya perbaikan pada pembagian tugas kerja petugas agar tidak terjadi ketimpangan beban tugas antar pegawai.
4. Petugas hendaknya menerbitkan E-KTP sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Waktu yang ditetapkan dalam penerbitan E-KTP adalah 14 hari, sebelum 14 hari petugas diharapkan dapat segera mencetak E-KTP pengunjung.
5. Petugas kurang responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Responsifitas dapat ditingkatkan dengan cara peningkatan teknologi informasi (*e-government*) agar dapat segera merespon kebutuhan pengunjung dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amnuhai, Siti. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anoraga, Panji. 2009. *Manajemen Bisnis*. Semarang: PT Rineka Cipta.
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Cangara, H. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Departemen Dalam Negeri. 2004. *Undang-undang Otonomi Daerah*. Jakarta: Tamita Utama.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Enjang, AS. 2009. *Komunikasi Konseling*. Bandung: Nuansa.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gondokusumo, A.A. 1998. *Komunikasi Pengusaha*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M.S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutapea, P dan Nuriana Thoha. 2008. *Kompetensi Plus: Teori, Desai, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, Nawawi. 2013. *BUDAYA ORGANISASI KEPEMIMPINAN & KINERJA: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Janet V. Denhardt & Robert B Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Streering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.

- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46 A Tahun 2003.
- Kurniawati, N.K. 2014. *Komunikasi antar pribadi: konsep dan teori dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Maria, Zeri. 2014. "Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat". Jurnal. E-Journal Ilmu Administrasi Negara 4(20). Hal 966-980.
- Moehersono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Moekijat. 1992. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Gholia Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nugraheni dan Muhsin. 2016. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. EEAJ. 3(1).
- Posolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabet.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: Murai Kencana.
- Rozalia, Gemmy. 2017. "Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan. Jurnal. EEAJ 3 (1).
- Ruffiah dan Muhsin. 2018. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Penfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan". Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

- Ruky, Ahmad S. 2006. *Manajemen Penggajian dan Pengupahan Untuk Karyawan Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrative dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: SIE YKPN.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. cetakan kelima. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Soejono. 2000. *Sistem dan Prosedur Kerja*. Edisi Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemantri, Anting dan Muhidin, Sambas Ali. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Supratiknya. 2003. *Komunikasi Antarpribadi Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius (Anggota IKAPI).
- Suranto AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Taliziduhu, Ndraha. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy dan Georgius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction Edisi ketiga*. Yogyakarta:Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 tahun 2009.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Wibowo. 2016. *BUDAYA ORGANISASI: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta:Rajawali Pers.


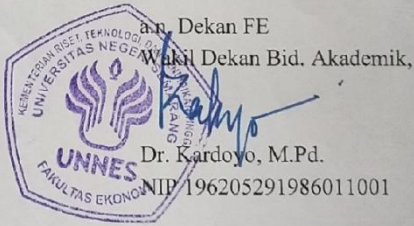
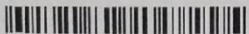
Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Zwell, Michael. 2008. *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Izin Observasi

	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	
	<hr/>	
Nomor	: 2169/UN37.1.7/LT/2019	06 Februari 2019
Hal	: Permohonan Izin Observasi	
<p>Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara Jalan Ki Mangunsarkono No. 37 Panggang Kec Jepara Kabupaten Jepara 59411</p>		
<p>Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:</p>		
Nama	: Fifi Safitri	
NIM	: 7101415154	
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1	
Semester	: Gasal	
Tahun akademik	: 2018/2019	
Topik observasi	: Kualitas Pelayanan Publik	
<p>Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin observasi untuk penelitian awal skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 6 Februari 2019 s.d. selesai.</p>		
<p>Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.</p>		
		an, Dekan FE Wakil Dekan Bid. Akademik, Dr. Kardoyo, M.Pd. NIP. 196205291986011001
<p>Tembusan: Dekan FE; Universitas Negeri Semarang</p>		
		
Nomor Agenda Surat : 901 031 274 6		Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-02-06 9:03:31)

Lampiran 2

Hasil Observasi Pelayanan E-KTP

Hari/tanggal : Kamis 7 Februari 2019

Pukul : 07.00 – 12.00 WIB

1. Jam pelayanan dimulai belum sesuai dengan jam pelayanan seharusnya jam kerja dimulai pukul 07.30 WIB namun jam pelayanan dimulai pukul 07.45 WIB.
2. Ada 3 pegawai tidak menggunakan tanda pengenal.
3. Pegawai kurang bersikap ramah dengan pengunjung atau jarang memberikan senyuman kepada pengunjung.
4. Pegawai belum berusaha menawarkan bantuan atau menanyakan keperluan pengunjung yang datang.
5. Ada 3 pegawai memakai sandal saat sedang bekerja.
6. Pukul 09.00 WIB pegawai meninggalkan tempat untuk sarapan secara bergantian.
7. Pukul 11.30 WIB pegawai sudah beristirahat, sedangkan seharusnya jam istirahat pukul 12.00 WIB.

Hari/tanggal : Senin, 11 Februari 2019

Pukul : 13.00 – 14.30 WIB

1. Pukul 13.30 WIB pelayanan baru dimulai kembali, seharusnya pelayanan dimulai pukul 13.00 WIB setelah jam istirahat selesai.
2. Ada 3 pegawai tidak menggunakan tanda pengenal.
3. Pegawai kurang bersikap ramah dengan pengunjung atau jarang memberikan senyuman kepada pengunjung.
4. Pegawai belum berusaha menawarkan bantuan atau menanyakan keperluan pengunjung yang datang.
5. Ada 3 pegawai memakai sandal saat berkerja.

6. Pukul 14.05 WIB pegawai meninggalkan tempat pelayanan dan bersiap-siap untuk pulang seharusnya jam pulang pukul 14.30 WIB.

Lampiran 3

Transkrip Wawancara

Pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jepara
mengenai Pelayanan E-KTP

Hari/Tanggal : Selasa, 12 Februari 2019

Pukul : 08:40 WIB

Narasumber : AI

Pewawancara : Fifi Safitri

P: Permissi Mbak, sedang mengurus Apa?.

N: Ini Mbak sedang menunggu untuk pengambilan surat keterangan KTP sementara.

P: Sudah mendapatkan pelayanan disini ya Mbak?.

N: Iya Mbak sudah.

P: Menurut Mbak pelayanan nya seperti apa?.

N: Petugas yang bertugas kurang ramah jarang sekali senyum, kurang *welcome* kepada masyarakat. Kami berharap mendapatkan informasi dan penjelasan yang ramah dan mudah kami pahami.

P: Yang dimaksud informasi yang seperti apa Mbak?.

N: Terkait E-KTP jadinya kapan Mbak, untuk pertanyaan seperti itu saja jawabanya tunggu saja nanti akan diinformasikan, tapi jawaban nya ketus kurang ramah.

P: Baik Mbak. Terimakasih.

Hari/Tanggal : Selasa, 12 Februari 2019
Pukul : 09:40 WIB
Narasumber : US
Pewawancara : Fifi Safitri

P: Permissi Mbak, Mbak tadi sedang mengurus apa?.

N: Saya tadi bikin KTP mbak.

P: Menurut Mbak Umi pelayanan disini seperti apa?

N: Menurut saya pelayanannya masih mengecewakan.

P: Mengecewakan bagaimana Mbak?.

N: Belum bisa sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat kan maunya pelayanan yang mudah dan cepat. Saya juga sedikit kesal dengan petugas yang tingkat kesadarannya rendah. Masyarakat sudah antri berjubel tapi dalam pelaksanaan pekerjaan masih lamban, mengetik di komputer untuk input data juga lamban. Terkadang juga meninggalkan pekerjaan untuk berdandan dan membuat minum kebelakang. Seharusnya petugas sadar kalau masyarakat menunggu.

P: Baik Mbak, semoga kedepannya ada perbaikan. Terimakasih atas waktunya.

Hari/Tanggal : Selasa, 12 Februari 2019
Pukul : 10:15 WIB
Narasumber : NR
Pewawancara : Fifi Safitri

P: Permissi Bapak.

N: Iya Mbak, ada apa ya?.

P: Kalau boleh tau tadi Bapak sedang mengurus apa?.

N: Saya tadi menanyakan KTP anak saya Mbak.

P: Bagaimana Bapak apakah sudah jadi?.

N: Belum Mbak, katanya kalau sudah jadi nanti ambilnya di kecamatan saja.

P: Jadi sementara ini masih memakai surat keterangan KTP sementara ya Pak?.

N: Iya mbak, padahal sudah lama sekitar 6 bulan tapi belum jadi. Alasannya masih antri cetak karena blanko nya terbatas. Ketika menjelaskan juga petugasnya kurang ramah, seperti enggan menjawab pertanyaan dari masyarakat. Jarang senyum juga Mbak.

P: Bapak dari Kecamatan mana?.

N: Saya dari Kembang Mbak. Ini menyempatkan waktu kesini, siapa tau sudah jadi tapi kenyataanya belum.

P: Baik Pak, semoga KTP nya cepat di proses.

Hari/tanggal : Rabu, 13 Februari 2019
Pukul : 08.05 WIB
Narasumber : BA
Pewawancara : Fifi Safitri

P: Mas sedang mengurus apa?.

N: Ini mbak saya tadi ngurus KTP.

P: Sudah melakukan perekaman mas?.

N: Sudah Mbak.

P: Menurut Mas pelayanan disini seperti apa?.

N: Kurang bagus Mbak, apalagi inikan satu kabupaten membuat E-KTP nya disini semua. Jadi masyarakat mengeluh soal itu, kecamatan-kecamatan sekarang sepi Mbak. Semunya mengurus Ke Disdukcapil. Pegawai disini juga mengeluh kerjaannya banyak, tapi masyarakat kan maunya dilayani dengan baik juga mbak. Apalagi biasanya loketnya sebentar-bentar ditinggal.

P: Itu karena mesin perekam E-KTP sedang offline ya Mas yang dikecamatan.

N: Iya Mbak, sudah lama tapi masih belum selesai juga permasalahan tersebut.

P: Baik Mas, terimakasih atas waktunya.

Hari/tanggal : Rabu, 13 Februari 2019
Pukul : 11.05 WIB
Narasumber : NS
Pewawancara : Fifi Safitri

P: Permisi Mbak, boleh minta waktunya sebentar.

N: Iya Mbak, gimana?.

P: Boleh wawancara terkait pelayanan disini mbak?.

N: Iya silahkan mbak.

P: Tadi mbak mengurus apa?.

N: Saya tadi bikin E-KTP mbak.

P: Setelah mendapatkan pelayanan, menurut mbak bagaimana pelayanan di Disdukcapil Jepara?

N: Menurut saya pelayanan nya masih lamban, saya disini sudah dari pukul 06.00 WIB untuk antri ambil nomor antrian. Soalnya kalau tidak seperti itu nanti tidak kebagian nomor antrian Mbak. Itu saja saya masih dapat nomor antrian 36. Kemudian pelayanan baru di mulai pukul 07.45 WIB. Jadi ya saya sudah menunggu setengah hari Mbak.

P: Baik Mbak, terimakasih atas waktunya.

Hari/tanggal : Selasa, 15 Januari 2019
Pukul : 09.00 WIB
Narasumber : Nur Fuad M A
Jabatan : Bagian PATEN (E-KTP)
Pewawancara : Fifi Safitri

P: Pagi Pak.

N: Iya pagi, ada apa?.

P: Boleh wawancara sebentar, terkait pelayanan di Kecamatan?.

N: Iya silahkan, mau tanya apa?.

P: Di Kecamatan Mlonggo apakah sudah ada PATEN Pak?.

N: Iya sudah, dan tahun ini sudah terlaksana.

P: PATEN itu mencakup apa saja Pak?.

N: Banyak dek, ada pengurusan KK, ijin usaha, E-KTP, akta kelahiran dan masih banyak lagi. Sekarang kan semuanya diurus cukup dikecamatan saja dek, karena kecamatan kan lebih dekat dengan masyarakat jadi muncullah program PATEN. Intinya memudahkan masyarakat untuk mengurus kebutuhannya.

P: Inikan saya lihat ada mesin perekam E-KTP, tapi saya lihat dari tadi belum ada yang bikin ya Pak?.

N: Iya kan mesin perekam nya rusak dek.

P: Kalau boleh tahu semenjak kapan mas?.

N: Sudah lama, sekitar 1 tahun yang lalu.

P: Apakah sudah ada tindak lanjut nya Pak?.

N: Sudah lapor sejak lama, tapi ya nunggu dari pusat dek kalo pengajuan gitu.

P: Jadi kalau untuk warga Kecamatan Mlonggo yang mau bikin E-KTP harus ke Disdukcapil ya Pak?.

N: Iya jadi dari sini nanti dapat surat pengantar lalu di proses ke Disdukcapilnya.

P: Misalkan kalau perekaman di kecamatan lain boleh tidak Pak?

N: Boleh, tapi lebih dianjurkan di kecamatan sendiri dek. Di Kabupaten Jepara kan mesin perekam KTP nya di kecamatan-kecamatan kan pada rusak dek.

P: Jadi misalkan ingin melakukan pengajuan pembuatan E-KTP langsung ke Disdukcapil ya Pak?.

N: Iya jadi di Kabupaten Jepara hanya terdapat 2 kecamatan yang mesin perekam dan pencetak E-KTP yang masih berfungsi yaitu di Kecamatan Nalumsari dan Kecamatan Welahan sedangkan di 14 kecamatan lainnya mengalami kerusakan. Jadi otomatis perekaman dilakukan di Disdukcapil Jepara.

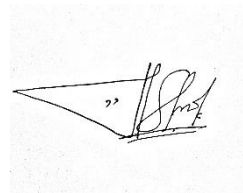
P: Hampir semua kecamatan di Kabupaten Jepara mengalami kerusakan ya Pak?.

N: Iya itu tadi yang bisa diselamatkan hanya di Kecamatan Nalumsari sama Kecamatan Welahan.

N: Baik Pak, terimakasih atas waktunya.

P: Sama-sama dek.

Narasumber

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Fuad MA', is written over a light blue rectangular background.

Nur Fuad MA

Hari/tanggal : Kamis, 7 Februari 2019
Pukul : 08.00 WIB
Narasumber : M. Ulinuha S.Kom
Disdukcapil : Bagian Komputer
Pewawancara : Fifi Safitri

P: Selamat pagi Pak.

N: Pagi, bagaimana mbak?.

P: Begini Pak, saya mau mengkonfirmasi terkait kerusakan mesin perekam E-KTP di Kecamatan Mlonggo.

N: Iya memang di Kecamatan Mlonggo mesin perekam E-KTP sedang rusak mbak.

P: Apakah hal tersebut juga sama dengan dikecamatan-kecamatan lainnya Pak?. Menurut informasi dari Pak Aan bagian PATEN menyatakan bahwa mesin E-KTP di 14 Kecamatan di Jepara mengalami kerusakan.

N: Iya betul, jadi memang mesin perekam mengalami kerusakan tapi saat ini sudah dilakukan penyelamatan-penyelamatan untuk mesin perekam E-KTP yang mengalami kerusakan. Jadi tim kami sudah meninjau, namun ada mesin yang tidak bisa di selamatkan dan harus diganti dengan yang baru. Pihak kami sudah mengajukan ke pusat namun masih dalam proses pengajuan di pusat.

P: Baik Bapak. Terimakasih atas waktunya.

N: Iya sama-sama Mbak.

Narasumber



M. Ulinuha S.Kom.

Lampiran 4

Form Persepsi Pengunjung terhadap Pelayanan E-KTP dan Hasil

Form Persepsi Pengunjung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara			
			
Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik

Hasil Form Persepsi Pengunjung Terhadap Pelayanan E-KTP

Tanggal	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6 Feb 2019	2	3	8	1
7 Feb 2019	1	2	7	1
8 Feb 2019	2	2	3	1
11 Feb 2019	1	3	5	0
12 Feb 2019	1	3	3	1
Jumlah	7	13	26	4

Lampiran 5

Standar Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

3. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el)

1.	Persyaratan	: 1. Kehilangan - Surat Ket Kehilangan dari kepoltsian. - Foto copy Kartu Keluarga 2. Perubahan Data. - Foto copy Kartu Keluarga terbaru dan - KTP-el lama. 3. KTP-el Rusak. - KTP-el yang rusak. - Foto copy Kartu Keluarga 4. KTP Baru (Baru mask usia 17 Th) - Foto copy Kartu Keluarga.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pemohon datang mengambil nomor antrian. 2. Menunggu panggilan pelayanan sesuai antrian. 3. Menyerahkan berkas pengajuan kepada petugas. 4. Menunggu verifikasi dan talidasi berkas pengajuan. 5. Sudah lengkap di proses, jika belum lengkap pemohon harus melengkapinya terlebih dahulu. Bagi Pemohon Baru : Operator membuka dan membacakan data penduduk dan melakukan perekaman Phas foto, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk. Kemudian memverifikasi data telunjuk jari kiri dan kanan penduduk. 6. Menunggu pencetakan Suket / KTP-el sementara. 7. Distempel dan diserahkan kepada pemohon. 8. Pencetakan KTP-el harus menunggu aktivasi minimal 1 x 24 jam dari jaringan pusat, baru bisa dicetak. Selanjutnya KTP-el jadi disalurkan lewat Kec/Desa masing-masing. 9. Selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	: 32 Menit.
4.	Biaya/Tarif.	: Tidak ada biaya.
5.	Produk Pelayanan.	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..	: Kotak saran/aduan, SMS Centre, petugas penerima pengaduan.
7.	Dasar Hukum	: 1. UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. 2. UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 No. 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3587) Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3587) 3. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 4. Perpres 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan ke 4 Atas Perpres No. 16 Tahun 2009 tentang Penggunaan KTP Berbasis NIK Secara Nasional 5. Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang diajukan oleh Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 6. Permesdagri No. 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional. 7. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 8. Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
8.	SarPras, fasilitas	: Komputer. ATK, Jaringan Printer.
9.	Kompetensi Pelaksana	: D3/Strata 1.
10.	Pengawasan Internal.	: Diawasi langsung oleh Kasi dan Kabid.
11.	Jumlah Pelaksana	: 3 orang.
12.	Jaminan pelayanan	: Keamanan Data , Keaslian produk.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: BERSIH, SANTUN, INOVATIF DAN RESPONSIF. (BERSINAR)
14.	Evaluasi Kinerja	: 1 (satu) Tahun.

Lampiran 6

Dokumentasi



Gambar 5.1 Pengambilan nomor antrian






Gambar 5.2 Pelayanan E-KTP Disdukcapil Jepara



Gambar 5.3 Pengisian kuesioner oleh responden

Lampiran 7

Surat Izin 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	
	<hr/>	
Nomor	: 5362/UN37.1.7/LT/2019	04 April 2019
Hal	: Izin Penelitian	
<p>Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara Jl. Mangunsarkoro No.37, Panggang V, Panggang, Kec. Jepara, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah</p>		
<p>Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:</p>		
Nama	: Fifi Safitri	
NIM	: 7101415154	
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1	
Semester	: Genap	
Tahun akademik	: 2018/2019	
Judul	: Pengaruh Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara	
<p>Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 11 April s.d 11 Juni 2019.</p>		
<p>Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.</p>		
		Dekan FE Wakil Dekan Bid. Akademik, Dr. Kardoyd, M.Pd. NIP. 196205291986011001
<p>Tembusan: Dekan FE; Universitas Negeri Semarang</p>		
		
Nomor Agenda Surat : 489 158 879 8		Sistem informasi Surat Dinas - UNNES (2019-04-04 9:37:12)

Lampiran 8

KISI KISI UJI COBA INSTRUMEN

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOMUNIKASI INTERPERSONAL,
BUDAYA KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEPARA**

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	Nomor Soal	Jumlah Soal
1.	Kompetensi Pegawai	Pengetahuan	a. Petugas memiliki pengetahuan tentang prosedur pembuatan E-KTP	1,2,3	3
			b. Petugas mengetahui cara mengoperasikan komputer dan mesin perekam dengan baik		
			c. Petugas dapat mengatasi keluhan pengunjung dengan tepat		
		Keterampilan	a. Petugas memiliki ketrampilan dalam bekerja	4,5	2
			b. Petugas memiliki ketrampilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat		
		Sikap Perilaku	a. Petugas bersikap sopan kepada pengunjung	6,7	2
b. Petugas berbicara dengan					

			santun kepada pengunjung		
2.	Komunikasi Interpersonal	Keterbukaan	a. Petugas memberi informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan E-KTP	8,9	2
			b. Petugas berani menjelaskan tentang masalah yang dihadapi mengenai permasalahan pelayanan		
		Empati	a. Petugas bertanya tentang keperluan pengunjung	10,11, 12	3
			b. Petugas menyakan kesulitan pengunjung dalam mengurus penerbitan E-KTP		
			c. Petugas memberikan pelayanan yang menyenangkan		
		Sikap Mendukung	a. Petugas mengungkapkan rasa terimakasih	13,14	2
			b. Petugas selalu berusaha membantu pengunjung		
		Rasa Positif	a. Pegawai menerima saran dari pengunjung mengenai masalah E-KTP	15,16	2
			b. Pegawai memberikan senyuman kepada		

			pengunjung		
		Kesetaraan	a. Pegawai mempersilahkan pengunjung untuk berbicara terlebih dahulu mengenai keperluannya	17,18	2
			b. Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian		
3.	Budaya Kerja	Kebiasaan	a. Petugas selalu ada ditempat pelayanan	19,20	2
			b. Petugas mengutamakan kepentingan pengunjung		
		Peraturan	a. Petugas pulang sesuai dengan jam kerja	21,22	2
			b. Petugas beristirahat pada jam istirahat		
		Nilai-nilai	a. Petugas tidak menunda-nunda pekerjaan	23,24,25	3
			b. Petugas tidak mengeluh atas pekerjaannya		
c. Petugas bersikap sabar saat mengatasi keluhan pengunjung					
4.	Disiplin Kerja	Ketepatan Waktu	a. Petugas tidak membiarkan pengunjung menunggu lama	26,27	2

			b. Petugas menerbitkan E-KTP sesuai waktu yang ditetapkan		
		Tanggung Jawab	a. Petugas melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh	28,29	2
			b. Petugas bersedia menerima teguran atau masukan		
		Ketaatan Terhadap Aturan Kantor	a. Pegawai berpenampilan rapi saat dikantor	30,31, 32	3
			b. Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat dikantor		
			c. Pegawai selalu bersepatu saat dikantor		
5.	Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Petugas memberikan kenyamanan ketika melakukan pelayanan	33,34, 35	3
			b. Petugas bekerja sesuai dengan prosedur kerja		
			c. Petugas memberikan kemudahan dalam permohonan pelayanan		
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	a. Petugas melakukan pelayanan dengan cekatan	36,37	2
			b. Petugas		

			melakukan pekerjaan dengan cermat		
	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	a. Petugas bersikap responsif terhadap kebutuhan pengunjung		38,39, 40	3
		b. Petugas merespon masukan dari pengunjung dengan baik			
		c. Petugas selalu menanyakan keperluan pengunjung yang datang			
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan		41,42, 43	2
		b. Petugas menjamin legalitas dalam pelayanan			
		c. Petugas memberikan jaminan kebenaran data pada E-KTP			
	Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Petugas menghargai setiap pengunjung yang datang		44,45	2
		b. Petugas peduli dengan permasalahan yang dihadapi pengunjung			

Lampiran 9

UJI COBA KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, BUDAYA KERJA DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA**

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, saya memohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi beberapa pernyataan dalam kuesioner ini untuk melengkapi pengumpulan skripsi saya.

Saya mengharapkan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban pada kuesioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari responden akan dirahasiakan oleh peneliti dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademis.

Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini akan dapat diajukan kembali kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara agar digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

Akhir kata, saya ucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Semarang, 22 April 2019

Fifi Safitri

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :

6. Pernah menerima pelayanan E-KTP

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali atau lebih

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah identitas dengan lengkap (nama, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan).
2. Berikan tanda checklist (v) pada kolom pernah menerima pelayanan E-KTP
3. Berikan tanda checklist (v) pada salah satu kategori yang paling mendukung jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I.

Jawaban yang tersedia berupa skala 1-4 yang mempunyai arti:

Nilai	Tingkat Persetujuan
1	Tidak Setuju (TS)
2	Kurang Setuju (KS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

4. Contoh Pengisian Kuesioner

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Petugas memberikan pelayanan		v		
2.	Petugas melayani sepenuh hati	v			

5. Berikan jawaban dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

6. Satu pernyataan hanya membutuhkan 1 (satu) jawaban.
7. Pastikan semua pertanyaan sudah terjawab semua.
8. Terimakasih telah mengisi kuesioner sesuai petunjuk.

III. INSTRUMEN PENELITIAN

A. Kompetensi Pegawai

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Pengetahuan					
1.	Petugas memiliki pengetahuan tentang prosedur pembuatan E-KTP				
2.	Petugas mengetahui cara mengoperasikan komputer dan mesin perekam dengan baik				
3.	Petugas dapat mengatasi keluhan pengunjung dengan tepat				
Ketrampilan					
4.	Petugas memiliki ketrampilan dalam bekerja				
5.	Petugas memiliki ketrampilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat				
Sikap Perilaku					
6.	Petugas bersikap sopan kepada pengunjung				
7.	Petugas berbicara dengan santun kepada pengunjung				

B. Komunikasi Interpersonal

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Keterbukaan					
8.	Petugas memberi informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan E-KTP				

9.	Petugas berani menjelaskan tentang masalah yang dihadapi mengenai permasalahan pelayanan				
Empati					
10.	Petugas bertanya tentang keperluan pengunjung				
11.	Petugas menanyakan kesulitan pengunjung dalam mengurus penerbitan E-KTP				
12.	Petugas memberikan pelayanan yang menyenangkan				
Sikap Mendukung					
13.	Petugas mengungkapkan rasa terimakasih				
14.	Petugas selalu berusaha membantu pengunjung				
Rasa Positif					
15.	Pegawai menerima saran dari pengunjung mengenai masalah E-KTP				
16.	Pegawai memberikan senyuman kepada pengunjung				
Kesetaraan					
17.	Pegawai mempersilahkan pengunjung untuk berbicara terlebih dahulu mengenai keperluannya				
18.	Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian				

C. Budaya Kerja

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Kebiasaan					
19.	Petugas selalu ada ditempat pelayanan				
20.	Petugas mengutamakan kepentingan pengunjung				
Peraturan					
21.	Petugas pulang sesuai dengan jam kerja				
22.	Petugas beristirahat pada jam istirahat				
Nilai-nilai					
23.	Petugas tidak menunda-nunda pekerjaan				
24.	Petugas tidak mengeluh atas pekerjaannya				
25.	Petugas bersikap sabar saat mengatasi keluhan pengunjung				

D. Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Ketetapan Waktu					
26.	Petugas tidak membiarkan pengunjung menunggu lama				
27.	Petugas menerbitkan E-KTP sesuai waktu yang ditetapkan				
Tanggung Jawab					
28.	Petugas melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh				
29.	Petugas bersedia menerima teguran atau masukan				
Ketaatan Terhadap Aturan Kantor					
30.	Pegawai berpenampilan rapi saat dikantor				

31.	Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat dikantor				
32.	Pegawai selalu bersepatu saat dikantor				

E. Pelayanan E-KTP

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
33.	Petugas memberikan kenyamanan ketika melakukan pelayanan				
34.	Petugas bekerja sesuai dengan prosedur kerja				
35.	Petugas memberikan kemudahan dalam permohonan pelayanan				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
36.	Petugas memberikan kemudahan dalam permohonan pelayanan				
37.	Petugas melakukan pekerjaan dengan cermat				
Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)					
38.	Petugas bersikap responsif terhadap kebutuhan pengunjung				
39.	Petugas merespon masukan dari pengunjung dengan baik				
40.	Petugas selalu menanyakan keperluan pengunjung yang datang				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
41.	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan				
42.	Petugas menjamin legalitas dalam pelayanan				
43.	Petugas memberikan jaminan kebenaran data pada E-KTP				
Empati (<i>Empathy</i>)					

44.	Petugas menghargai setiap pengunjung yang datang				
45.	Petugas peduli dengan permasalahan yang dihadapi pengunjung				

Lampiran 10

DAFTAR RESPONDEN UJI COBA INSTRUMEN

Kode Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Alamat	Pelayanan
Res 1	P	18	Pelajar	Mlonggo	2
Res 2	P	37	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 3	P	24	Wiraswasta	Pakis Aji	2
Res 4	L	22	Wiraswasta	Mlonggo	2
Res 5	L	22	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 6	P	23	Karyawan	Mlonggo	2
Res 7	P	30	IRT	Mlonggo	2
Res 8	L	27	Wiraswasta	Mlonggo	3
Res 9	P	18	Pelajar	Jepara	2
Res10	P	18	Pelajar	Jepara	3
Res11	L	24	Karyawan	Tahunan	3
Res 12	P	23	Mahasiswa	Pecangaan	3
Res 13	L	22	Mahasiswa	Kalinyamatan	2
Res 14	L	27	Karyawan	Mayong	1
Res 15	P	32	Karyawan	Mayong	2
Res 16	P	35	IRT	Tahunan	2
Res 17	P	22	IRT	Kedung	2
Res18	L	33	Karyawan	Tahunan	3
Res 19	L	18	Pelajar	Kedung	2
Res 20	L	18	Pelajar	Mlonggo	1
Res 21	L	40	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 22	L	45	Tukang Kayu	Pakis Aji	2
Res 23	P	23	Polwan	Jepara	2
Res 24	L	19	Pelajar	Jepara	3

Kode Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Alamat	Pelayanan
Res 25	L	47	Nelayan	Mlonggo	2
Res 26	L	24	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 27	L	27	Karyawan	Tahunan	2
Res 28	L	24	Karyawan	Mayong	2
Res 29	L	17	Pelajar	Pecangaan	2
Res 30	P	36	PNS	Kalinyamatan	2

Keterangan:

Res : Responden

L : Laki-laki

P : Perempuan

IRT : Ibu Rumah Tangga

Kode Responden	Variabel Kompetensi Pegawai							JUMLAH
	PH1	PH2	PH3	KL4	KL5	SP6	SP7	
Res 23	3	3	3	2	2	3	3	19
Res 24	4	4	3	3	3	3	3	23
Res 25	3	3	3	3	3	3	3	21
Res 26	3	3	3	2	2	3	3	19
Res 27	4	4	4	4	4	4	4	28
Res 28	3	3	3	2	2	2	2	17
Res 29	4	4	3	3	3	3	3	23
Res 30	3	3	3	3	2	3	3	20

Lampiran 12

TABULASI DATA UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Kode Responden	Variabel Komunikasi Interpersonal											JUMLAH
	KB8	KB9	EP10	EP11	EP12	SM13	SM14	RP15	RP16	KS17	KS18	
Res 1	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	30
Res 2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	27
Res 3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	32
Res 4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	24
Res 5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	37
Res 6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
Res 7	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	31
Res 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
Res 9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	33
Res 10	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	32
Res 11	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	26
Res 12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	42

Kode Responden	Variabel Komunikasi Interpersonal											JUMLAH
	KB8	KB9	EP10	EP11	EP12	SM13	SM14	RP15	RP16	KS17	KS18	
Res 13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
Res 14	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	25
Res 15	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	33
Res 16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	33
Res 17	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
Res 18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	42
Res 19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	24
Res 20	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	31
Res 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34
Res 22	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	26
Res 23	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	29
Res 24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32
Res 25	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	31
Res 26	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	3	25
Res 27	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	41
Res 28	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	27

Kode Responden	Variabel Komunikasi Interpersonal											JUMLAH
	KB8	KB9	EP10	EP11	EP12	SM13	SM14	RP15	RP16	KS17	KS18	
Res 29	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	27
Res 30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	33

Kode Responden	Variabel Budaya Kerja							JUMLAH
	KN 19	KN 20	PN 21	PN 22	NN 23	NN 24	NN 25	
Res 24	3	3	2	3	2	2	3	18
Res 25	3	3	3	3	2	2	2	18
Res 26	3	3	3	3	2	3	2	19
Res 27	4	4	4	4	3	3	4	26
Res 28	3	3	3	2	2	3	3	19
Res 29	3	3	3	2	2	2	2	17
Res 30	3	3	2	2	3	3	3	19

Lampiran 14

TABULASI DATA UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL DISIPLIN KERJA

Kode Responden	Variabel Disiplin Kerja							JUMLAH
	KW26	KW27	TJ28	TJ29	TA30	TA31	TA32	
Res 1	2	2	2	3	2	2	2	15
Res 2	3	2	2	3	3	2	2	17
Res 3	2	2	3	2	3	3	3	18
Res 4	2	2	2	2	3	3	2	16
Res 5	4	3	3	4	3	3	4	24
Res 6	3	3	3	3	3	2	2	19
Res 7	3	2	2	3	3	2	2	17
Res 8	2	1	2	2	4	3	2	16
Res 9	3	2	3	3	4	3	3	21
Res 10	3	3	3	3	3	3	3	21
Res 11	3	2	2	2	4	3	3	19
Res 12	4	4	4	3	3	4	4	26
Res 13	2	3	2	3	3	2	2	17
Res 14	3	3	3	3	3	2	2	19
Res 15	3	2	2	3	3	3	3	19
Res 16	3	2	2	2	2	3	3	17
Res 17	3	3	2	2	3	3	3	19
Res 18	4	4	3	3	4	4	3	25
Res 19	3	3	3	3	3	3	3	21
Res 20	2	2	2	2	3	3	2	16
Res 21	3	3	3	3	4	3	3	22
Res 22	2	2	2	2	2	3	2	15
Res 23	3	3	3	3	4	3	3	22

Kode Responden	Variabel Disiplin Kerja							JUMLAH
	KW26	KW27	TJ28	TJ29	TA30	TA31	TA32	
Res 24	2	2	2	3	3	2	2	16
Res 25	3	3	3	3	4	3	3	22
Res 26	2	3	2	2	3	3	3	18
Res 27	4	4	3	3	4	4	4	26
Res 28	2	2	2	3	3	2	2	16
Res 29	3	3	3	3	3	3	3	21
Res 30	3	3	3	3	4	3	3	22

Lampiran 15

TABULASI DATA UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL PELAYANAN

Kode Responden	Variabel Pelayanan													JUMLAH
	BF33	BF34	BF35	KH36	KH37	DT38	DT39	DT40	JM41	JM42	JM43	EM44	EM45	
Res 1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	26
Res 2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	32
Res 3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	33
Res 4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	22
Res 5	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	34
Res 6	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	34
Res 7	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	27
Res 8	2	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	32
Res 9	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	26
Res 10	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	33
Res 11	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34

Kode Responden	Variabel Pelayanan													JUMLAH
	BF33	BF34	BF35	KH36	KH37	DT38	DT39	DT40	JM41	JM42	JM43	EM44	EM45	
Res 12	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	45
Res 13	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	26
Res 14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	34
Res 15	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	33
Res 16	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	34
Res 17	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
Res 18	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	34
Res 19	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	33
Res 20	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	31
Res 21	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	28
Res 22	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	32
Res 23	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	33
Res 24	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	28
Res 25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
Res 26	3	3	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	32

Kode Responden	Variabel Pelayanan													JUMLAH
	BF33	BF34	BF35	KH36	KH37	DT38	DT39	DT40	JM41	JM42	JM43	EM44	EM45	
Res 27	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	47
Res 28	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	3	3	30
Res 29	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	28
Res 30	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	30

Lampiran 16

**VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI**

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Jumlah
Item1	Pearson Correlation	1	,781**	,411*	,098	,238	,177	,126	,679**
	Sig. (2-tailed)		,000	,024	,607	,206	,350	,505	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item2	Pearson Correlation	,781**	1	,675**	-,008	,297	,232	,208	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,966	,111	,216	,270	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item3	Pearson Correlation	,411*	,675**	1	,000	,130	,161	,000	,588**
	Sig. (2-tailed)	,024	,000		1,000	,493	,394	1,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item4	Pearson Correlation	,098	-,008	,000	1	,665**	,138	,031	,441*
	Sig. (2-tailed)	,607	,966	1,000		,000	,466	,871	,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item5	Pearson Correlation	,238	,297	,130	,665**	1	,437	,391	,713**
	Sig. (2-tailed)	,206	,111	,493	,000		,016	,033	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item6	Pearson Correlation	,177	,232	,161	,138	,437	1	,894**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,350	,216	,394	,466	,016		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item7	Pearson Correlation	,126	,208	,000	,031	,391	,894**	1	,536**
	Sig. (2-tailed)	,505	,270	1,000	,871	,033	,000		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,679**	,770**	,588**	,441*	,713**	,632**	,536**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,015	,000	,000	,002	
	N	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 17

VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Correlations

		Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Jumlah
Item8	Pearson Correlation	1	,200	,306	,327	,306	,218	,327	,485**	,240	-,007	,105	,570**
	Sig. (2-tailed)		,288	,101	,077	,101	,247	,077	,007	,202	,970	,581	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item9	Pearson Correlation	,200	1	,404*	-,068	,235	,408*	,442*	,539**	,256	,054	,196	,566**
	Sig. (2-tailed)	,288		,027	,721	,210	,025	,014	,002	,171	,776	,299	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item10	Pearson Correlation	,306	,404*	1	,110	,457*	,439*	,247	,251	,035	-,106	-,053	,498**
	Sig. (2-tailed)	,101	,027		,563	,011	,015	,188	,182	,856	,578	,782	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item11	Pearson Correlation	,327	-,068	,110	1	,522**	,250	,167	,080	-,105	,199	,120	,434*
	Sig. (2-tailed)	,077	,721	,563		,003	,183	,379	,674	,582	,292	,527	,017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item12	Pearson Correlation	,306	,235	,457*	,522**	1	,714**	,384*	,251	,138	,113	,145	,705**
	Sig. (2-tailed)	,101	,210	,011	,003		,000	,036	,182	,467	,552	,444	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item13	Pearson Correlation	,218	,408*	,439*	,250	,714**	1	,389*	,320	,105	,022	,080	,640**
	Sig. (2-tailed)	,247	,025	,015	,183	,000		,034	,084	,582	,908	,674	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item14	Pearson Correlation	,327	,442*	,247	,167	,384*	,389*	1	,480**	,419*	,310	,120	,714**
	Sig. (2-tailed)	,077	,014	,188	,379	,036	,034		,007	,021	,096	,527	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item15	Pearson Correlation	,485**	,539**	,251	,080	,251	,320	,480**	1	,352	-,011	,154	,601**
	Sig. (2-tailed)	,007	,002	,182	,674	,182	,084	,007		,056	,956	,417	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item16	Pearson Correlation	,240	,256	,035	-,105	,138	,105	,419*	,352	1	,306	,402*	,551**
	Sig. (2-tailed)	,202	,171	,856	,582	,467	,582	,021	,056		,101	,027	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item17	Pearson Correlation	-,007	,054	-,106	,199	,113	,022	,310	-,011	,306	1	,170	,394*
	Sig. (2-tailed)	,970	,776	,578	,292	,552	,908	,096	,956	,101		,369	,031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item18	Pearson Correlation	,105	,196	-,053	,120	,145	,080	,120	,154	,402*	,170	1	,374*
	Sig. (2-tailed)	,581	,299	,782	,527	,444	,674	,527	,417	,027	,369		,041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,570**	,566**	,498**	,434*	,705**	,640**	,714**	,601**	,551**	,394*	,374*	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,005	,017	,000	,000	,000	,000	,002	,031	,041	
	N	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 18

VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL BUDAYA KERJA

Correlations

		Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Jumlah
Item19	Pearson Correlation	1	,659**	,263	,180	-,071	,191	,233	,612**
	Sig. (2-tailed)		,000	,160	,341	,709	,311	,215	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item20	Pearson Correlation	,659**	1	,428*	,309	-,071	,040	,081	,612**
	Sig. (2-tailed)	,000		,018	,097	,709	,833	,670	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item21	Pearson Correlation	,263	,428*	1	,211	,015	,262	-,132	,517**
	Sig. (2-tailed)	,160	,018		,263	,939	,161	,486	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item22	Pearson Correlation	,180	,309	,211	1	,333	,023	-,011	,576**
	Sig. (2-tailed)	,341	,097	,263		,072	,905	,952	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item23	Pearson Correlation	-,071	-,071	,015	,333	1	,126	,321	,461**
	Sig. (2-tailed)	,709	,709	,939	,072		,508	,083	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item24	Pearson Correlation	,191	,040	,262	,023	,126	1	,396*	,535**
	Sig. (2-tailed)	,311	,833	,161	,905	,508		,031	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item25	Pearson Correlation	,233	,081	-,132	-,011	,321	,396*	1	,497**
	Sig. (2-tailed)	,215	,670	,486	,952	,083	,031		,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,612**	,612**	,517**	,576**	,461*	,535**	,497**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,001	,010	,002	,005	
	N	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 19

VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL DISIPLIN KERJA

Correlations

		Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Jumlah
Item26	Pearson Correlation	1	,463**	,378	,342	,237	,154	,433	,682**
	Sig. (2-tailed)		,010	,039	,064	,208	,416	,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item27	Pearson Correlation	,463**	1	,481**	,498**	,164	,071	,200	,685**
	Sig. (2-tailed)	,010		,007	,005	,385	,708	,288	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item28	Pearson Correlation	,378	,481**	1	,434	,403	,321	,355	,775**
	Sig. (2-tailed)	,039	,007		,016	,027	,084	,055	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item29	Pearson Correlation	,342	,498**	,434	1	,243	-,347	-,198	,469**
	Sig. (2-tailed)	,064	,005	,016		,195	,060	,295	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item30	Pearson Correlation	,237	,164	,403	,243	1	,353	,251	,629**
	Sig. (2-tailed)	,208	,385	,027	,195		,056	,182	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item31	Pearson Correlation	,154	,071	,321	-,347	,353	1	,653**	,489**
	Sig. (2-tailed)	,416	,708	,084	,060	,056		,000	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Item32	Pearson Correlation	,433	,200	,355	-,198	,251	,653**	1	,600**
	Sig. (2-tailed)	,017	,288	,055	,295	,182	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,682**	,685**	,775**	,469**	,629**	,489**	,600**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,009	,000	,006	,000	
	N	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).

VALIDITAS UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL PELAYANAN E-KTP

Correlations

		BF33	BF34	BF35	KH36	KH37	DT38	DT39	DT40	JM41	JM42	JM43	EM44	EM45	Jumlah
BF33	Pearson Correlation	1	,591**	,286	,465**	,209	,283	,215	,412	,295	,250	,155	,333	,155	,621**
	Sig. (2-tailed)		,001	,125	,010	,268	,130	,254	,024	,113	,183	,414	,072	,414	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
BF34	Pearson Correlation	,591**	1	,429	,465**	,379*	,296	,151	,211	,012	,257	,174	,214	,174	,592**
	Sig. (2-tailed)	,001		,018	,010	,039	,113	,426	,262	,951	,170	,359	,256	,359	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
BF35	Pearson Correlation	,286	,429	1	,387*	,186	,221	,093	,213	,093	,267	,260	,132	,183	,501**
	Sig. (2-tailed)	,125	,018		,035	,326	,241	,625	,259	,625	,153	,165	,487	,332	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KH36	Pearson Correlation	,465**	,465**	,387*	1	,323	,131	,324	,292	,250	,338	,144	,155	,216	,605**
	Sig. (2-tailed)	,010	,010	,035		,081	,489	,080	,117	,184	,068	,449	,414	,253	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KH37	Pearson Correlation	,209	,379*	,186	,323	1	,127	,320	,237	,178	,042	-,027	,176	,245	,463*
	Sig. (2-tailed)	,268	,039	,326	,081		,503	,085	,208	,348	,825	,886	,351	,191	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DT38	Pearson Correlation	,283	,296	,221	,131	,127	1	,332	,284	,418	,120	,116	,118	,116	,458
	Sig. (2-tailed)	,130	,113	,241	,489	,503		,073	,129	,021	,529	,540	,536	,540	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DT39	Pearson Correlation	,215	,151	,093	,324	,320	,332	1	,679**	,178	,429	,000	,340	,473**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,254	,426	,625	,080	,085	,073		,000	,346	,018	1,000	,066	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
DT40	Pearson Correlation	,412	,211	,213	,292	,237	,284	,679**	1	,235	,437*	,171	,517**	,598**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,024	,262	,259	,117	,208	,129	,000		,212	,016	,367	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JM41	Pearson Correlation	,295	,012	,093	,250	,178	,418	,178	,235	1	,290	,237	,121	,079	,439*
	Sig. (2-tailed)	,113	,951	,625	,184	,348	,021	,346	,212		,120	,208	,522	,679	,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JM42	Pearson Correlation	,250	,257	,267	,338	,042	,120	,429	,437*	,290	1	,294	,547**	,561**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,183	,170	,153	,068	,825	,529	,018	,016	,120		,115	,002	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JM43	Pearson Correlation	,155	,174	,260	,144	-,027	,116	,000	,171	,237	,294	1	,532**	,470**	,469**
	Sig. (2-tailed)	,414	,359	,165	,449	,886	,540	1,000	,367	,208	,115		,002	,009	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EM44	Pearson Correlation	,333	,214	,132	,155	,176	,118	,340	,517**	,121	,547**	,532**	1	,812**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,072	,256	,487	,414	,351	,536	,066	,003	,522	,002	,002		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EM45	Pearson Correlation	,155	,174	,183	,216	,245	,116	,473**	,598**	,079	,561**	,470**	,812**	1	,685**
	Sig. (2-tailed)	,414	,359	,332	,253	,191	,540	,008	,000	,679	,001	,009	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,621**	,592**	,501**	,605**	,463*	,458	,603**	,706**	,439	,654**	,469**	,674**	,685**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,005	,000	,010	,011	,000	,000	,015	,000	,009	,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).

Lampiran 21

HASIL RELIABILITAS UJI COBA INSTRUMEN

A. Variabel Kompetensi Pegawai

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	8

B. Variabel Komunikasi Interpersonal

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	12

C. Variabel Budaya Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	12

D. Variabel Disiplin Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	12

E. Variabel Pelayanan E-KTP

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	12

Lampiran 22

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN
PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOMUNIKASI INTERPERSONAL,
BUDAYA KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEPARA

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	Nomor Soal	Jumlah Soal
1.	Kompetensi Pegawai	Pengetahuan	a. Petugas memiliki pengetahuan tentang prosedur pembuatan E-KTP	1,2,3	3
			b. Petugas mengetahui cara mengoperasikan komputer dan mesin perekam dengan baik		
			c. Petugas dapat mengatasi keluhan pengunjung dengan tepat		
		Keterampilan	a. Petugas memiliki keterampilan dalam bekerja	4,5	2
			b. Petugas memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat		
		Sikap Perilaku	a. Petugas bersikap sopan kepada pengunjung	6,7	2
b. Petugas berbicara dengan					

			santun kepada pengunjung		
2.	Komunikasi Interpersonal	Keterbukaan	a. Petugas memberi informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan E-KTP	8,9	2
			b. Petugas berani menjelaskan tentang masalah yang dihadapi mengenai permasalahan pelayanan		
		Empati	a. Petugas bertanya tentang keperluan pengunjung	10,11, 12	3
			b. Petugas menanyakan kesulitan pengunjung dalam mengurus penerbitan E-KTP		
			c. Petugas memberikan pelayanan yang menyenangkan		
		Sikap Mendukung	a. Petugas mengungkapkan rasa terimakasih	13,14	2
			b. Petugas selalu berusaha membantu pengunjung		
		Rasa Positif	a. Pegawai menerima saran dari pengunjung mengenai masalah E-KTP	15,16	2
			b. Pegawai memberikan senyuman kepada		

			pengunjung		
		Kesetaraan	a. Pegawai mempersilahkan pengunjung untuk berbicara terlebih dahulu mengenai keperluannya	17,18	2
			b. Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian		
3.	Budaya Kerja	Kebiasaan	a. Petugas selalu ada ditempat pelayanan	19,20	2
			b. Petugas mengutamakan kepentingan pengunjung		
		Peraturan	a. Petugas pulang sesuai dengan jam kerja	21,22	2
			b. Petugas beristirahat pada jam istirahat		
Nilai-nilai	a. Petugas tidak menunda-nunda pekerjaan	23,24, 25	3		
	b. Petugas tidak mengeluh atas pekerjaannya				
	c. Petugas bersikap sabar saat mengatasi keluhan pengunjung				
4.	Disiplin Kerja	Ketepatan Waktu	a. Petugas tidak membiarkan pengunjung menunggu lama	26,27	2

			b. Petugas menerbitkan E-KTP sesuai waktu yang ditetapkan		
		Tanggung Jawab	a. Petugas melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh	28,29	2
			b. Petugas bersedia menerima teguran atau masukan		
		Ketaatan Terhadap Aturan Kantor	a. Pegawai berpenampilan rapi saat dikantor	30,31, 32	3
			b. Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat dikantor		
			c. Pegawai selalu bersepatu saat dikantor		
5.	Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Petugas memberikan kenyamanan ketika melakukan pelayanan	33,34, 35	3
			b. Petugas bekerja sesuai dengan prosedur kerja		
			c. Petugas memberikan kemudahan dalam permohonan pelayanan		
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Petugas melakukan pelayanan dengan cekatan	36,37	2
			b. Petugas		

			melakukan pekerjaan dengan cermat		
	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	a. Petugas bersikap responsif terhadap kebutuhan pengunjung		38,39, 40	3
		b. Petugas merespon masukan dari pengunjung dengan baik			
		c. Petugas selalu menanyakan keperluan pengunjung yang datang			
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan		41,42, 43	2
		b. Petugas menjamin legalitas dalam pelayanan			
		c. Petugas memberikan jaminan kebenaran data pada E-KTP			
	Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Petugas menghargai setiap pengunjung yang datang		44,45	2
		b. Petugas peduli dengan permasalahan yang dihadapi pengunjung			

Lampiran 23

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, BUDAYA KERJA DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, saya memohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi beberapa pernyataan dalam kuesioner ini untuk melengkapi pengumpulan skripsi saya.

Saya mengharapkan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban pada kuesioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari responden akan dirahasiakan oleh peneliti dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademis.

Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini akan dapat diajukan kembali kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara agar digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

Akhir kata, saya ucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Semarang, 30 April 2019

Fifi Safiitri

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :
6. Pernah menerima pelayanan E-KTP

1 kali

2 kali

3 kali atau lebih

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah identitas dengan lengkap (nama, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan).
2. Berikan tanda checklist (v) pada kolom pernah menerima pelayanan E-KTP
3. Berikan tanda checklist (v) pada salah satu kategori yang paling mendukung jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I.

Jawaban yang tersedia berupa skala 1-4 yang mempunyai arti:

Nilai	Tingkat Persetujuan
1	Tidak Setuju (TS)
2	Kurang Setuju (KS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

4. Contoh Pengisian Kuesioner

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1.	Petugas memberikan pelayanan		v		
2.	Petugas melayani sepenuh hati	v			

5. Berikan jawaban dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

6. Satu pernyataan hanya membutuhkan 1 (satu) jawaban.
7. Pastikan semua pertanyaan sudah terjawab semua.
8. Terimakasih telah mengisi kuesioner sesuai petunjuk.

III. INSTRUMEN PENELITIAN

A. Kompetensi Pegawai

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Pengetahuan					
1.	Petugas memiliki pengetahuan tentang prosedur pembuatan E-KTP				
2.	Petugas mengetahui cara mengoperasikan komputer dan mesin perekam dengan baik				
3.	Petugas dapat mengatasi keluhan pengunjung dengan tepat				
Ketrampilan					
4.	Petugas memiliki ketrampilan dalam bekerja				
5.	Petugas memiliki ketrampilan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat				
Sikap Perilaku					
6.	Petugas bersikap sopan kepada pengunjung				
7.	Petugas berbicara dengan santun kepada pengunjung				

B. Komunikasi Interpersonal

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Keterbukaan					
8.	Petugas memberi informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan E-KTP				
9.	Petugas berani menjelaskan tentang masalah yang dihadapi mengenai permasalahan pelayanan				

Empati					
10.	Petugas bertanya tentang keperluan pengunjung				
11.	Petugas menyakan kesulitan pengunjung dalam mengurus penerbitan E-KTP				
12.	Petugas memberikan pelayanan yang menyenangkan				
Sikap Mendukung					
13.	Petugas mengungkapkan rasa terimakasih				
14.	Petugas selalu berusaha membantu pengunjung				
Rasa Positif					
15.	Pegawai menerima saran dari pengunjung mengenai masalah E-KTP				
16.	Pegawai memberikan senyuman kepada pengunjung				
Kesetaraan					
17.	Pegawai mempersilahkan pengunjung untuk berbicara terlebih dahulu mengenai keperluannya				
18.	Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian				

C. Budaya Kerja

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Kebiasaan					
19.	Petugas selalu ada ditempat pelayanan				
20.	Petugas mengutamakan kepentingan pengunjung				
Peraturan					
21.	Petugas pulang sesuai dengan jam kerja				
22.	Petugas beristirahat pada jam istirahat				
Nilai-nilai					
23.	Petugas tidak menunda-nunda pekerjaan				

24.	Petugas tidak mengeluh atas pekerjaannya				
25.	Petugas bersikap sabar saat mengatasi keluhan pengunjung				

D. Disiplin Kerja

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Ketetapan Waktu					
26.	Petugas tidak membiarkan pengunjung menunggu lama				
27.	Petugas menerbitkan E-KTP sesuai waktu yang ditetapkan				
Tanggung Jawab					
28.	Petugas melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh				
29.	Petugas bersedia menerima teguran atau masukan				
Ketaatan Terhadap Aturan Kantor					
30.	Pegawai berpenampilan rapi saat dikantor				
31.	Pegawai selalu memakai identitas atau kartu tanda pengenal saat dikantor				
32.	Pegawai selalu bersepatu saat dikantor				

E. Pelayanan E-KTP

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
33.	Petugas memberikan kenyamanan ketika melakukan pelayanan				
34.	Petugas bekerja sesuai dengan prosedur kerja				
35.	Petugas memberikan kemudahan dalam permohonan pelayanan				

Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
36.	Petugas memberikan kemudahan dalam permohonan pelayanan				
37.	Petugas melakukan pekerjaan dengan cermat				
Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)					
38.	Petugas bersikap responsif terhadap kebutuhan pengunjung				
39.	Petugas merespon masukan dari pengunjung dengan baik				
40.	Petugas selalu menanyakan keperluan pengunjung yang datang				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
41.	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan				
42.	Petugas menjamin legalitas dalam pelayanan				
43.	Petugas memberikan jaminan kebenaran data pada E-KTP				
Empati (<i>Emphaty</i>)					
44.	Petugas menghargai setiap pengunjung yang datang				
45.	Petugas peduli dengan permasalahan yang dihadapi pengunjung				

Lampiran 24

DAFTAR RESPONDEN PENELITIAN

Kode Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Alamat	Pelayanan
Res 1	P	18	Pelajar	Mlonggo	2
Res 2	P	37	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 3	P	24	Wiraswasta	Pakis Aji	2
Res 4	L	22	Wiraswasta	Mlonggo	2
Res 5	L	22	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 6	P	23	Karyawan	Mlonggo	2
Res 7	P	30	IRT	Mlonggo	2
Res 8	L	27	Wiraswasta	Mlonggo	3
Res 9	P	18	Pelajar	Jepara	2
Res10	P	18	Pelajar	Jepara	3
Res11	L	24	Karyawan	Tahunan	3
Res 12	P	23	Mahasiswa	Pecangaan	3
Res 13	L	22	Mahasiswa	Kalinyamatan	2
Res 14	L	27	Karyawan	Mayong	1
Res 15	P	32	Karyawan	Mayong	2
Res 16	P	35	IRT	Tahunan	2
Res 17	P	22	IRT	Kedung	2
Res18	L	33	Karyawan	Tahunan	3
Res 19	L	18	Pelajar	Kedung	2
Res 20	L	18	Pelajar	Mlonggo	1
Res 21	L	40	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 22	L	45	Tukang Kayu	Pakis Aji	2
Res 23	P	23	Polwan	Jepara	2

Kode Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Alamat	Pelayanan
Res 24	L	19	Pelajar	Jepara	3
Res 25	L	47	Nelayan	Mlonggo	2
Res 26	L	24	Wiraswasta	Bangsri	2
Res 27	L	27	Karyawan	Tahunan	2
Res 28	L	24	Karyawan	Mayong	2
Res 29	L	17	Pelajar	Pecangaan	2
Res 30	P	36	PNS	Kalinyamatan	2
Res 31	P	48	Wiraswasta	Mlonggo	3
Res 32	P	52	PNS	Bangsri	2
Res 33	P	43	IRT	Bangsri	2
Res 34	L	20	Mahasiswa	Mlonggo	1
Res 35	L	19	Mahasiswa	Kedung	2
Res 36	L	22	Mahasiswa	Tahunan	2
Res 37	P	27	Buruh	Pakis Aji	2
Res 38	L	40	Pedagang	Mlonggo	2
Res 39	P	37	IRT	Tahunan	2
Res 40	P	24	Buruh Pabrik	Kedung	2
Res 41	L	17	Pelajar	Mlonggo	2
Res 42	L	17	Pelajar	Bangsri	2
Res 43	L	18	Pelajar	Bangsri	2
Res 44	P	25	Mahasiswa	Jepara	3
Res 45	P	22	Mahasiswa	Mlonggo	2
Res 46	L	20	Karyawan	Batealit	3
Res 47	P	22	Mahasiswa	Bangsri	3
Res 48	L	30	Wiraswasta	Kembang	3
Res 49	P	22	Karyawan	Tahunan	2

Kode Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Alamat	Pelayanan
Res 50	P	23	Mahasiswa	Mlonggo	2
Res 51	P	23	Mahasiswa	Tahunan	3
Res 52	P	27	Karyawan	Jepara	2
Res 53	P	17	Pelajar	Kalinyamatan	2
Res 54	L	48	Wiraswasta	Mlonggo	2
Res 55	L	35	Buruh	Donorojo	2
Res 56	P	30	IRT	Jepara	1
Res 57	L	18	Pelajar	Mlonggo	2
Res 58	L	49	Nelayanan	Mlonggo	2
Res 59	P	23	Mahasiswa	Mlonggo	1
Res 60	P	23	Mahasiswa	Bangsri	2
Res 61	P	22	Mahasiswa	Jepara	2
Res 62	P	20	Karyawan	Tahunan	1
Res 63	L	17	Pelajar	Mlonggo	3
Res 64	P	36	Petani	Tahunan	3
Res 65	P	17	Pelajar	Kedung	3
Res 66	P	17	Pelajar	Kedung	2
Res 67	L	45	Nelayan	Bangsri	2
Res 68	P	47	IRT	Pakis Aji	1
Res 69	L	22	Karyawan	Kembang	2
Res 70	L	41	Tukang Kayu	Donorojo	3
Res 71	L	18	Pelajar	Kembang	3
Res 72	L	23	Mahasiswa	Tahunan	2
Res 73	L	23	Mahasiswa	Kedung	2
Res 74	L	24	Karyawan	Kedung	2
Res 75	L	20	Mahasiswa	Mayong	2

Kode Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Alamat	Pelayanan
Res 76	L	18	Pelajar	Mlonggo	2
Res 77	P	19	Pelajar	Mayong	1
Res 78	P	22	Mahasiswa	Jepara	2
Res 79	P	23	Karyawan	Mlonggo	2
Res 80	P	27	Karyawan	Tahunan	2
Res 81	L	22	Mahasiswa	Jepara	2
Res 82	L	45	Tukang Kayu	Mlonggo	2
Res 83	P	42	Pedagang	Bangsri	2
Res 84	P	34	Pedagang	Karimunjawa	2
Res 85	L	37	Karyawan	Bangsri	2
Res 86	L	28	Karyawan	Jepara	3
Res 87	P	39	PNS	Kedung	2
Res 88	P	17	Pelajar	Pakis Aji	3
Res 89	P	18	Pelajar	Pakis Aji	3
Res 90	P	25	Mahasiswa	Mayong	2
Res 91	L	22	Mahasiswa	Bangsri	2
Res 92	L	29	Karyawan	Jepara	2
Res 93	P	33	Karyawan	Jepara	2
Res 94	P	22	Mahasiswa	Jepara	3
Res 95	P	20	Mahasiswa	Tahunan	2
Res 96	L	43	Tukang kayu	Bangsri	1
Res 97	L	47	Wiraswasta	Bangsri	1
Res 98	L	22	Mahasiswa	Mlonggo	2
Res 99	P	22	Mahasiswa	Jepara	2
Res 100	L	25	Karyawan	Jepara	2

Kode Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Alamat	Pelayanan
Res 101	L	18	Pelajar	Bangsri	2
Res 102	L	17	Pelajar	Kedung	2
Res 103	P	18	Pelajar	Pakis Aji	2
Res 104	P	19	Pelajar	Donorojo	3
Res 105	P	17	Pelajar	Karimunjawa	2
Res 106	P	17	Pelajar	Mlonggo	2
Res 107	P	17	Pelajar	Jepara	2
Res 108	L	38	Tukang Kayu	Jepara	2
Res 109	P	17	Pelajar	Jepara	2
Res 110	P	17	Pelajar	Bangsri	3
Res 111	P	18	Pelajar	Mlonggo	2
Res 112	P	18	Pelajar	Kedung	2
Res 113	P	22	Mahasiswa	Tahunan	2
Res 114	P	19	Mahasiswa	Tahunan	2
Res 115	P	17	Pelajar	Mlonggo	1
Res 116	L	17	Pelajar	Bangsri	2
Res 117	P	22	Karyawan	Kembang	2
Res 118	P	22	Karyawan	Kembang	2
Res 119	P	24	IRT	Mlonggo	3
Res 120	P	26	IRT	Mlonggo	2

Keterangan :

Res : Reponden

P : Perempuan

L : Laki-laki

IRT : Ibu Rumah Tangga

Lampiran 25

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL KOMPETENSI PEGAWAI

Kode Responden	PH1	PH2	PH3	Jumlah	KL4	KL5	Jumlah	SP6	SP7	Jumlah	Total
Res 1	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	19
Res 2	4	4	4	12	2	2	4	3	3	6	22
Res 3	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	19
Res 4	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	14
Res 5	3	4	3	10	3	4	7	3	4	7	24
Res 6	3	4	4	11	3	3	6	3	3	6	23
Res 7	4	3	3	10	3	2	5	2	2	4	19
Res 8	3	2	2	7	3	3	6	3	3	6	19
Res 9	3	2	2	7	3	2	5	3	3	6	18
Res 10	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	18
Res 11	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 12	4	4	4	12	4	3	7	3	4	7	26
Res 13	4	4	3	11	3	3	6	3	3	6	23
Res 14	4	4	3	11	3	3	6	3	3	6	23
Res 15	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	18
Res 16	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	20
Res 17	3	3	2	8	2	2	4	2	3	5	17
Res 18	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	28
Res 19	3	3	2	8	2	2	4	2	3	5	17

Kode Responden	PH1	PH2	PH3	Jumlah	KL4	KL5	Jumlah	SP6	SP7	Jumlah	Total
Res 20	3	3	2	8	2	2	4	3	3	6	18
Res 21	4	4	3	11	2	2	4	3	3	6	21
Res 22	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 23	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	19
Res 24	4	4	3	11	3	3	6	3	3	6	23
Res 25	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 26	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	19
Res 27	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	28
Res 28	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	17
Res 29	4	4	3	11	3	3	6	3	3	6	23
Res 30	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	20
Res 31	3	3	3	9	2	1	3	2	3	5	17
Res 32	3	3	2	8	3	2	5	3	2	5	18
Res 33	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	17
Res 34	3	2	2	7	2	2	4	3	3	6	17
Res 35	2	2	2	6	2	1	3	2	2	4	13
Res 36	3	3	3	9	3	3	6	2	3	5	20
Res 37	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	18
Res 38	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	16
Res 39	4	3	3	10	3	3	6	3	3	6	22
Res 40	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	17
Res 41	4	3	3	10	1	2	3	3	3	6	19

Kode Responden	PH1	PH2	PH3	Jumlah	KL4	KL5	Jumlah	SP6	SP7	Jumlah	Total
Res 42	4	3	3	10	2	3	5	3	2	5	20
Res 43	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	18
Res 44	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 45	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	18
Res 46	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	17
Res 47	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 48	4	3	2	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 49	4	4	3	11	3	3	6	3	3	6	23
Res 50	3	3	3	9	1	2	3	2	2	4	16
Res 51	3	3	2	8	3	3	6	2	2	4	18
Res 52	3	2	3	8	3	3	6	3	3	6	20
Res 53	4	3	3	10	2	2	4	3	3	6	20
Res 54	3	3	2	8	3	3	6	2	2	4	18
Res 55	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 56	4	3	3	10	3	3	6	4	3	7	23
Res 57	3	2	3	8	3	3	6	3	3	6	20
Res 58	3	2	2	7	2	3	5	3	3	6	18
Res 59	3	3	3	9	2	3	5	2	3	5	19
Res 60	3	3	2	8	3	3	6	3	3	6	20
Res 61	3	3	3	9	2	3	5	2	2	4	18
Res 62	3	3	2	8	2	3	5	3	3	6	19
Res 63	3	3	2	8	3	2	5	3	3	6	19

Kode Responden	PH1	PH2	PH3	Jumlah	KL4	KL5	Jumlah	SP6	SP7	Jumlah	Total
Res 64	4	3	2	9	2	1	3	3	3	6	18
Res 65	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 66	4	4	3	11	3	2	5	3	3	6	22
Res 67	4	3	3	10	3	2	5	3	3	6	21
Res 68	3	3	3	9	3	1	4	3	3	6	19
Res 69	3	3	3	9	2	3	5	2	2	4	18
Res 70	3	3	2	8	2	3	5	3	3	6	19
Res 71	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 72	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	18
Res 73	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	20
Res 74	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	18
Res 75	3	3	3	9	2	1	3	2	2	4	16
Res 76	3	4	3	10	3	3	6	3	3	6	22
Res 77	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	26
Res 78	2	2	3	7	3	2	5	3	2	5	17
Res 79	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 80	3	4	3	10	3	3	6	3	3	6	22
Res 81	3	3	3	9	2	3	5	4	4	8	22
Res 82	3	3	4	10	2	2	4	3	3	6	20
Res 83	2	3	3	8	3	2	5	3	3	6	19
Res 84	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	20
Res 85	3	3	2	8	3	3	6	3	3	6	20

Kode Responden	PH1	PH2	PH3	Jumlah	KL4	KL5	Jumlah	SP6	SP7	Jumlah	Total
Res 86	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 87	3	3	3	9	2	3	5	2	3	5	19
Res 88	4	4	2	10	2	2	4	3	3	6	20
Res 89	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	14
Res 90	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 91	4	4	4	12	2	4	6	2	4	6	24
Res 92	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	20
Res 93	3	2	2	7	2	2	4	3	3	6	17
Res 94	3	3	2	8	2	2	4	3	3	6	18
Res 95	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 96	2	2	2	6	2	3	5	3	3	6	17
Res 97	2	1	1	4	2	2	4	2	2	4	12
Res 98	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 99	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	19
Res 100	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 101	4	3	3	10	2	2	4	2	2	4	18
Res 102	4	3	3	10	2	2	4	3	3	6	20
Res 103	3	4	4	11	4	4	8	4	4	8	27
Res 104	4	3	2	9	3	2	5	3	3	6	20
Res 105	4	4	3	11	4	4	8	4	4	8	27
Res 106	3	4	3	10	3	3	6	3	3	6	22
Res 107	3	4	3	10	2	2	4	3	3	6	20

Kode Responden	PH1	PH2	PH3	Jumlah	KL4	KL5	Jumlah	SP6	SP7	Jumlah	Total
Res 108	3	3	3	9	3	3	6	4	3	7	22
Res 109	3	3	3	9	3	3	6	3	4	7	22
Res 110	3	4	4	11	4	3	7	4	3	7	25
Res 111	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 112	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 113	3	3	4	10	3	3	6	3	3	6	22
Res 114	3	3	3	9	3	3	6	4	3	7	22
Res 115	4	4	4	12	4	4	8	3	4	7	27
Res 116	2	2	2	6	3	2	5	2	2	4	15
Res 117	3	2	2	7	2	2	4	3	3	6	17
Res 118	3	2	2	7	2	3	5	3	3	6	18
Res 119	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Res 120	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	21
Jumlah	380	365	341		320	306		338	343		
Skor Riil				1086	Skor Riil		626	Skor Riil		681	2393
Skor Ideal				1440	Skor Ideal		960	Skor Ideal		960	3360
%				75,42%	%		65,21%	%		70,94%	71,22%
Kategori				K	Kategori		K	Kategori		K	K

Keterangan :

SK : Sangat Kompeten

KK : Kurang Kompeten

K : Kompeten

TK : Tidak Kompeten

Lampiran 26

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Kode Responden	KB8	KB9	Jumlah	EP 10	EP 11	EP 12	Jumlah	SM 13	SM 14	Jumlah	RP 15	RP 16	Jumlah	KS 17	KS 18	Jumlah	Total
Res 1	4	3	7	3	2	2	7	2	3	5	3	2	5	3	3	6	30
Res 2	3	3	6	2	2	2	6	2	2	4	3	2	5	3	3	6	27
Res 3	3	2	5	3	3	3	9	2	3	5	3	3	6	4	3	7	32
Res 4	2	3	5	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	3	5	24
Res 5	3	4	7	3	3	4	10	3	3	6	4	3	7	4	3	7	37
Res 6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	3	6	32
Res 7	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	1	4	3	3	6	31
Res 8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	2	3	5	32
Res 9	3	3	6	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	3	4	7	33
Res 10	3	3	6	2	2	3	7	3	3	6	3	3	6	4	3	7	32
Res 11	2	3	5	2	2	2	6	2	2	4	3	2	5	3	3	6	26
Res 12	4	4	8	4	3	3	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	42
Res 13	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	3	6	32
Res 14	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	3	2	5	3	3	6	25
Res 15	3	3	6	2	3	3	8	2	3	5	3	3	6	4	4	8	33
Res 16	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	4	3	7	33
Res 17	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	2	2	4	2	2	4	29
Res 18	4	4	8	4	3	4	11	4	4	8	4	3	7	4	4	8	42
Res 19	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	3	3	6	24

Kode Responden	KB8	KB9	Jumlah	EP 10	EP 11	EP 12	Jumlah	SM 13	SM 14	Jumlah	RP 15	RP 16	Jumlah	KS 17	KS 18	Jumlah	Total
Res 20	3	3	6	3	2	2	7	2	3	5	3	3	6	4	3	7	31
Res 21	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	4	3	7	34
Res 22	2	3	5	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	3	3	6	26
Res 23	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	3	3	6	3	3	6	29
Res 24	3	3	6	3	2	3	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	32
Res 25	3	3	6	2	3	2	7	2	3	5	3	3	6	4	3	7	31
Res 26	2	2	4	2	3	2	7	2	2	4	2	1	3	4	3	7	25
Res 27	4	4	8	4	4	4	12	3	4	7	3	3	6	4	4	8	41
Res 28	3	2	5	2	3	3	8	2	2	4	2	2	4	3	3	6	27
Res 29	4	2	6	2	3	2	7	2	2	4	3	2	5	2	3	5	27
Res 30	3	3	6	2	3	3	8	3	3	6	3	3	6	4	3	7	33
Res 31	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	3	2	5	3	3	6	28
Res 32	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	2	5	32
Res 33	3	3	6	3	2	2	7	3	2	5	3	2	5	2	3	5	28
Res 34	3	3	6	3	3	3	9	4	4	8	3	3	6	4	4	8	37
Res 35	3	2	5	2	2	3	7	3	2	5	2	2	4	2	3	5	26
Res 36	3	4	7	2	4	4	10	3	3	6	4	3	7	3	4	7	37
Res 37	3	3	6	3	3	2	8	2	2	4	3	3	6	3	4	7	31
Res 38	2	2	4	2	2	3	7	3	2	5	2	2	4	3	4	7	27
Res 39	2	3	5	2	2	2	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	29
Res 40	4	3	7	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	2	4	6	30
Res 41	3	4	7	4	4	4	12	3	3	6	4	4	8	4	3	7	40

Kode Responden	KB8	KB9	Jumlah	EP 10	EP 11	EP 12	Jumlah	SM 13	SM 14	Jumlah	RP 15	RP 16	Jumlah	KS 17	KS 18	Jumlah	Total
Res 42	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	3	3	6	27
Res 43	3	3	6	3	3	2	8	3	2	5	3	3	6	2	3	5	30
Res 44	3	3	6	3	3	3	9	2	3	5	2	3	5	2	4	6	31
Res 45	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	3	3	6	27
Res 46	2	2	4	3	3	2	8	2	3	5	3	2	5	2	3	5	27
Res 47	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	33
Res 48	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	4	7	34
Res 49	3	3	6	3	3	1	7	2	2	4	2	2	4	3	3	6	27
Res 50	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	33
Res 51	3	3	6	2	2	2	6	2	3	5	3	2	5	2	3	5	27
Res 52	3	3	6	2	2	2	6	2	2	4	3	3	6	2	3	5	27
Res 53	4	3	7	3	3	2	8	3	2	5	3	2	5	3	4	7	32
Res 54	3	4	7	3	3	3	9	4	4	8	4	3	7	3	3	6	37
Res 55	3	3	6	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	3	4	7	31
Res 56	3	3	6	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	31
Res 57	3	3	6	3	3	3	9	2	3	5	3	3	6	3	3	6	32
Res 58	2	2	4	2	3	2	7	3	2	5	2	3	5	2	3	5	26
Res 59	2	3	5	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	3	5	24
Res 60	3	3	6	3	3	4	10	4	2	6	4	3	7	3	4	7	36
Res 61	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	1	4	3	3	6	31
Res 62	3	2	5	2	2	2	6	2	2	4	3	2	5	3	3	6	26
Res 63	3	3	6	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6	3	3	6	31

Kode Responden	KB8	KB9	Jumlah	EP 10	EP 11	EP 12	Jumlah	SM 13	SM 14	Jumlah	RP 15	RP 16	Jumlah	KS 17	KS 18	Jumlah	Total
Res 64	2	3	5	3	2	2	7	2	3	5	3	2	5	3	3	6	28
Res 65	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	33
Res 66	4	3	7	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	3	4	7	31
Res 67	4	3	7	3	3	3	9	3	3	6	2	2	4	3	4	7	33
Res 68	4	4	8	4	4	4	12	4	3	7	3	3	6	3	3	6	39
Res 69	3	3	6	3	3	2	8	3	3	6	3	2	5	2	4	6	31
Res 70	3	4	7	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	2	3	5	30
Res 71	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	2	2	4	3	3	6	31
Res 72	3	4	7	3	2	3	8	2	2	4	2	1	3	3	3	6	28
Res 73	3	3	6	3	3	2	8	3	3	6	3	2	5	2	4	6	31
Res 74	3	3	6	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	2	3	5	28
Res 75	2	3	5	2	3	3	8	2	2	4	2	2	4	2	2	4	25
Res 76	3	3	6	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	2	3	5	27
Res 77	4	4	8	3	4	4	11	4	4	8	3	3	6	4	4	8	41
Res 78	3	3	6	3	3	3	9	2	3	5	3	2	5	2	4	6	31
Res 79	3	3	6	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	2	3	5	27
Res 80	3	3	6	3	3	2	8	2	2	4	3	2	5	3	3	6	29
Res 81	4	4	8	2	2	3	7	2	2	4	3	2	5	3	4	7	31
Res 82	3	3	6	2	2	2	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30
Res 83	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	2	3	5	26
Res 84	3	3	6	2	2	2	6	2	2	4	2	1	3	3	3	6	25
Res 85	3	3	6	3	3	3	9	2	3	5	2	2	4	3	3	6	30

Kode Responden	KB8	KB9	Jumlah	EP 10	EP 11	EP 12	Jumlah	SM 13	SM 14	Jumlah	RP 15	RP 16	Jumlah	KS 17	KS 18	Jumlah	Total
Res 86	3	4	7	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	3	3	6	31
Res 87	3	4	7	3	3	2	8	2	2	4	2	3	5	3	3	6	30
Res 88	3	3	6	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	3	3	6	28
Res 89	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	2	3	5	3	2	5	27
Res 90	3	3	6	2	3	2	7	3	2	5	3	2	5	3	3	6	29
Res 91	3	3	6	3	3	3	9	4	4	8	4	3	7	3	4	7	37
Res 92	4	3	7	3	3	3	9	3	4	7	4	4	8	4	4	8	39
Res 93	3	3	6	3	2	2	7	3	3	6	3	3	6	3	4	7	32
Res 94	4	4	8	3	3	3	9	3	3	6	2	2	4	2	4	6	33
Res 95	3	3	6	3	3	2	8	2	2	4	2	3	5	3	3	6	29
Res 96	3	3	6	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	2	3	5	28
Res 97	2	2	4	2	3	2	7	2	2	4	2	2	4	1	2	3	22
Res 98	3	3	6	3	3	2	8	3	2	5	3	3	6	3	4	7	32
Res 99	4	4	8	2	2	2	6	3	2	5	2	3	5	3	4	7	31
Res 100	3	4	7	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	34
Res 101	3	3	6	2	2	3	7	3	3	6	2	1	3	2	3	5	27
Res 102	4	4	8	3	3	2	8	2	2	4	2	2	4	3	4	7	31
Res 103	4	4	8	3	3	4	10	4	4	8	4	3	7	4	4	8	41
Res 104	4	4	8	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	3	4	7	32
Res 105	4	3	7	4	3	4	11	4	4	8	3	3	6	4	4	8	40
Res 106	3	3	6	2	2	2	6	3	3	6	2	2	4	3	3	6	28
Res 107	3	3	6	3	3	2	8	3	3	6	3	2	5	3	3	6	31

Kode Responden	KB8	KB9	Jumlah	EP 10	EP 11	EP 12	Jumlah	SM 13	SM 14	Jumlah	RP 15	RP 16	Jumlah	KS 17	KS 18	Jumlah	Total
Res 108	3	3	6	2	2	3	7	2	2	4	2	3	5	2	3	5	27
Res 109	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	33
Res 110	4	3	7	3	3	4	10	3	3	6	3	3	6	3	2	5	34
Res 111	3	3	6	2	3	2	7	2	2	4	2	2	4	2	3	5	26
Res 112	3	3	6	3	2	3	8	2	3	5	2	3	5	3	4	7	31
Res 113	3	3	6	3	2	2	7	3	2	5	2	3	5	3	3	6	29
Res 114	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	4	7	33
Res 115	4	4	8	4	4	3	11	3	4	7	4	4	8	4	4	8	42
Res 116	2	3	5	2	2	2	6	3	2	5	2	2	4	2	2	4	24
Res 117	3	4	7	3	3	3	9	3	2	5	2	2	4	3	4	7	32
Res 118	3	3	6	2	2	2	6	2	2	4	2	3	5	2	3	5	26
Res 119	3	3	6	3	3	3	9	2	2	4	2	2	4	2	3	5	28
Res 120	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	4	7	33
Jumlah	366	370		332	328	317		315	312		322	293		347	390		
Skor Riil			736	Skor Riil			977	Skor Riil		627	Skor Riil		615	Skor Riil		737	3692
Skor Ideal			960	Skor Ideal			1440	Skor Ideal		960	Skor Ideal		960	Skor Ideal		960	5280
%			76,67%	%			67,85%	%		65,31%	%		64,06%	%		76,77%	69,92%
Kategori			B	Kategori			B	Kategori		B	Kategori		B	Kategori		B	B

Keterangan :

SB : Sangat Baik

KB : Kurang Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik

Lampiran 27

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL BUDAYA KERJA

Kode Responden	KN19	KN20	Jumlah	PN21	PN22	Jumlah	NN23	NN24	NN25	Jumlah	Total
Res 1	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 2	2	2	4	3	2	5	2	3	3	8	17
Res 3	3	3	6	3	1	4	2	2	2	6	16
Res 4	2	2	4	3	3	6	2	2	3	7	17
Res 5	4	3	7	3	4	7	4	3	4	11	25
Res 6	3	3	6	3	2	5	2	3	2	7	18
Res 7	3	2	5	2	2	4	3	2	3	8	17
Res 8	3	3	6	3	3	6	3	2	2	7	19
Res 9	2	2	4	3	2	5	3	3	2	8	17
Res 10	2	2	4	2	2	4	3	2	3	8	16
Res 11	3	3	6	2	2	4	2	2	3	7	17
Res 12	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	26
Res 13	2	2	4	3	2	5	2	2	2	6	15
Res 14	3	3	6	3	2	5	3	3	3	9	20
Res 15	3	3	6	3	3	6	3	2	2	7	19
Res 16	2	3	5	2	2	4	2	2	2	6	15
Res 17	3	3	6	3	2	5	2	3	3	8	19
Res 18	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	26
Res 19	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21

Kode Responden	KN19	KN20	Jumlah	PN21	PN22	Jumlah	NN23	NN24	NN25	Jumlah	Total
Res 20	2	3	5	3	3	6	3	2	2	7	18
Res 21	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 22	3	2	5	2	2	4	2	3	2	7	16
Res 23	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 24	3	3	6	2	3	5	2	2	3	7	18
Res 25	3	3	6	3	3	6	2	2	2	6	18
Res 26	3	3	6	3	3	6	2	3	2	7	19
Res 27	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	26
Res 28	3	3	6	3	2	5	2	3	3	8	19
Res 29	3	3	6	3	2	5	2	2	2	6	17
Res 30	3	3	6	2	2	4	3	3	3	9	19
Res 31	2	2	4	3	2	5	3	3	3	9	18
Res 32	3	2	5	3	3	6	3	3	3	9	20
Res 33	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 34	3	2	5	2	2	4	3	2	2	7	16
Res 35	2	2	4	3	3	6	3	2	2	7	17
Res 36	2	2	4	3	2	5	2	2	2	6	15
Res 37	2	2	4	3	2	5	2	3	2	7	16
Res 38	3	3	6	3	3	6	3	2	3	8	20
Res 39	3	2	5	2	2	4	2	2	3	7	16
Res 40	3	3	6	3	3	6	2	2	2	6	18
Res 41	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21

Kode Responden	KN19	KN20	Jumlah	PN21	PN22	Jumlah	NN23	NN24	NN25	Jumlah	Total
Res 42	3	2	5	2	2	4	2	2	2	6	15
Res 43	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 44	2	3	5	2	2	4	3	3	3	9	18
Res 45	2	2	4	2	2	4	3	3	3	9	17
Res 46	2	2	4	3	2	5	2	2	2	6	15
Res 47	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 48	3	3	6	3	3	6	3	2	2	7	19
Res 49	2	3	5	3	3	6	3	3	3	9	20
Res 50	2	3	5	2	2	4	3	3	3	9	18
Res 51	2	2	4	3	3	6	3	2	2	7	17
Res 52	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	19
Res 53	3	2	5	2	2	4	3	2	3	8	17
Res 54	4	3	7	3	3	6	3	3	3	9	22
Res 55	2	2	4	3	3	6	2	2	3	7	17
Res 56	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	19
Res 57	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	19
Res 58	2	2	4	3	2	5	3	2	2	7	16
Res 59	3	3	6	3	4	7	3	3	3	9	22
Res 60	3	2	5	2	2	4	2	2	3	7	16
Res 61	2	3	5	2	2	4	3	3	3	9	18
Res 62	2	2	4	2	3	5	3	3	2	8	17
Res 63	2	3	5	3	4	7	3	3	3	9	21

Kode Responden	KN19	KN20	Jumlah	PN21	PN22	Jumlah	NN23	NN24	NN25	Jumlah	Total
Res 64	2	2	4	3	2	5	3	3	2	8	17
Res 65	3	2	5	2	2	4	3	3	3	9	18
Res 66	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	19
Res 67	4	3	7	3	4	7	3	3	2	8	22
Res 68	2	2	4	2	3	5	2	2	2	6	15
Res 69	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	19
Res 70	3	3	6	3	3	6	2	2	2	6	18
Res 71	4	3	7	3	3	6	3	3	3	9	22
Res 72	3	3	6	3	2	5	2	3	2	7	18
Res 73	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	19
Res 74	2	3	5	2	2	4	2	3	2	7	16
Res 75	2	3	5	2	2	4	3	2	3	8	17
Res 76	2	2	4	3	3	6	2	3	3	8	18
Res 77	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	26
Res 78	2	2	4	3	2	5	2	3	3	8	17
Res 79	2	2	4	3	3	6	2	3	2	7	17
Res 80	2	3	5	2	2	4	3	3	3	9	18
Res 81	4	3	7	3	3	6	3	3	3	9	22
Res 82	3	3	6	2	2	4	2	2	1	5	15
Res 83	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 84	3	3	6	3	3	6	3	3	2	8	20
Res 85	2	2	4	3	3	6	3	3	3	9	19

Kode Responden	KN19	KN20	Jumlah	PN21	PN22	Jumlah	NN23	NN24	NN25	Jumlah	Total
Res 86	3	3	6	3	3	6	2	2	3	7	19
Res 87	2	2	4	2	2	4	3	3	1	7	15
Res 88	3	3	6	3	3	6	2	2	3	7	19
Res 89	3	3	6	3	3	6	3	2	2	7	19
Res 90	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 91	4	3	7	4	4	8	4	3	4	11	26
Res 92	2	2	4	3	2	5	2	2	3	7	16
Res 93	1	3	4	2	2	4	3	3	2	8	16
Res 94	2	2	4	2	2	4	2	2	3	7	15
Res 95	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 96	3	2	5	2	2	4	2	3	1	6	15
Res 97	2	3	5	3	2	5	2	2	2	6	16
Res 98	3	3	6	3	3	6	3	3	2	8	20
Res 99	2	2	4	2	3	5	3	3	3	9	18
Res 100	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 101	3	3	6	3	2	5	2	3	3	8	19
Res 102	2	2	4	3	3	6	2	2	3	7	17
Res 103	3	3	6	4	4	8	4	4	3	11	25
Res 104	3	3	6	3	4	7	3	3	3	9	22
Res 105	4	3	7	3	4	7	4	4	4	12	26
Res 106	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 107	2	3	5	2	2	4	3	2	3	8	17

Kode Responden	KN19	KN20	Jumlah	PN21	PN22	Jumlah	NN23	NN24	NN25	Jumlah	Total
Res 108	3	3	6	3	4	7	3	3	3	9	22
Res 109	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 110	3	4	7	4	4	8	3	3	3	9	24
Res 111	3	3	6	3	4	7	3	3	3	9	22
Res 112	2	3	5	2	2	4	3	3	3	9	18
Res 113	2	2	4	2	3	5	3	2	2	7	16
Res 114	2	2	4	3	2	5	3	3	3	9	18
Res 115	4	4	8	4	4	8	3	4	3	10	26
Res 116	2	2	4	2	2	4	2	2	3	7	15
Res 117	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 118	3	2	5	2	3	5	3	2	2	7	17
Res 119	2	3	5	2	2	4	3	2	2	7	16
Res 120	3	3	6	3	3	6	2	2	3	7	19
Jumlah	321	320		334	326		324	319	323		
Skor Riil			641	Skor Riil		660	Skor Riil			966	2267
Skor Ideal			960	Skor Ideal		960	Skor Ideal			1440	3360
%			66,77%	%		68,75%	%			67,08%	67,47%
Kategori			B	Kategori		B	Kategori			B	B

Keterangan :

SB : Sangat Baik

KB : Kurang Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik

Lampiran 28

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL DISIPLIN KERJA

Kode Responden	KW26	KW27	Jumlah	TJ28	TJ29	Jumlah	TA30	TA31	TA32	Jumlah	Total
Res 1	2	2	4	2	3	5	2	2	2	6	15
Res 2	3	2	5	2	3	5	3	2	2	7	17
Res 3	2	2	4	3	2	5	3	3	3	9	18
Res 4	2	2	4	2	2	4	3	3	2	8	16
Res 5	4	3	7	3	4	7	3	3	4	10	24
Res 6	3	3	6	3	3	6	3	2	2	7	19
Res 7	3	2	5	2	3	5	3	2	2	7	17
Res 8	2	1	3	2	2	4	4	3	2	9	16
Res 9	3	2	5	3	3	6	4	3	3	10	21
Res 10	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 11	3	2	5	2	2	4	4	3	3	10	19
Res 12	4	4	8	4	3	7	3	4	4	11	26
Res 13	2	3	5	2	3	5	3	2	2	7	17
Res 14	3	3	6	3	3	6	3	2	2	7	19
Res 15	3	2	5	2	3	5	3	3	3	9	19
Res 16	3	2	5	2	2	4	2	3	3	8	17
Res 17	3	3	6	2	2	4	3	3	3	9	19
Res 18	4	4	8	3	3	6	4	4	3	11	25
Res 19	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21

Kode Responden	KW26	KW27	Jumlah	TJ28	TJ29	Jumlah	TA30	TA31	TA32	Jumlah	Total
Res 20	2	2	4	2	2	4	3	3	2	8	16
Res 21	3	3	6	3	3	6	4	3	3	10	22
Res 22	2	2	4	2	2	4	2	3	2	7	15
Res 23	3	3	6	3	3	6	4	3	3	10	22
Res 24	2	2	4	2	3	5	3	2	2	7	16
Res 25	3	3	6	3	3	6	4	3	3	10	22
Res 26	2	3	5	2	2	4	3	3	3	9	18
Res 27	4	4	8	3	3	6	4	4	4	12	26
Res 28	2	2	4	2	3	5	3	2	2	7	16
Res 29	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 30	3	3	6	3	3	6	4	3	3	10	22
Res 31	2	2	4	3	2	5	3	2	2	7	16
Res 32	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 33	1	2	3	3	3	6	3	3	3	9	18
Res 34	2	1	3	2	3	5	3	2	2	7	15
Res 35	3	2	5	2	3	5	3	2	2	7	17
Res 36	3	3	6	3	3	6	3	3	4	10	22
Res 37	3	2	5	2	2	4	2	3	2	7	16
Res 38	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 39	2	3	5	2	3	5	3	3	3	9	19
Res 40	1	2	3	2	3	5	3	3	3	9	17
Res 41	3	3	6	2	2	4	2	3	3	8	18

Kode Responden	KW26	KW27	Jumlah	TJ28	TJ29	Jumlah	TA30	TA31	TA32	Jumlah	Total
Res 42	3	3	6	2	2	4	2	3	2	7	17
Res 43	2	2	4	1	3	4	3	3	2	8	16
Res 44	3	3	6	2	3	5	3	3	3	9	20
Res 45	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 46	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 47	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 48	2	2	4	3	3	6	2	3	3	8	18
Res 49	3	2	5	2	3	5	3	3	3	9	19
Res 50	3	3	6	3	3	6	3	3	4	10	22
Res 51	3	3	6	3	4	7	3	3	3	9	22
Res 52	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 53	1	2	3	2	3	5	3	3	2	8	16
Res 54	1	2	3	2	3	5	2	3	3	8	16
Res 55	2	2	4	3	3	6	2	2	2	6	16
Res 56	2	3	5	3	2	5	2	2	2	6	16
Res 57	3	3	6	4	3	7	3	3	3	9	22
Res 58	3	3	6	2	3	5	3	3	3	9	20
Res 59	2	2	4	2	2	4	2	3	3	8	16
Res 60	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 61	2	2	4	2	3	5	3	2	3	8	17
Res 62	3	3	6	2	3	5	3	2	3	8	19
Res 63	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21

Kode Responden	KW26	KW27	Jumlah	TJ28	TJ29	Jumlah	TA30	TA31	TA32	Jumlah	Total
Res 64	3	3	6	2	3	5	2	3	3	8	19
Res 65	2	3	5	3	3	6	3	3	2	8	19
Res 66	3	3	6	2	3	5	3	2	2	7	18
Res 67	3	3	6	3	2	5	3	3	3	9	20
Res 68	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 69	3	3	6	3	2	5	2	3	2	7	18
Res 70	3	3	6	3	2	5	3	2	3	8	19
Res 71	2	2	4	2	2	4	3	3	2	8	16
Res 72	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 73	3	2	5	3	2	5	2	3	3	8	18
Res 74	2	2	4	3	3	6	2	3	3	8	18
Res 75	3	2	5	3	2	5	2	3	2	7	17
Res 76	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 77	4	4	8	4	3	7	3	4	4	11	26
Res 78	3	3	6	3	2	5	3	2	3	8	19
Res 79	2	3	5	2	3	5	3	3	3	9	19
Res 80	2	2	4	3	2	5	2	3	3	8	17
Res 81	2	2	4	3	3	6	2	2	3	7	17
Res 82	2	2	4	2	2	4	3	2	2	7	15
Res 83	3	3	6	3	2	5	3	3	3	9	20
Res 84	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 85	2	2	4	2	3	5	2	3	3	8	17

Kode Responden	KW26	KW27	Jumlah	TJ28	TJ29	Jumlah	TA30	TA31	TA32	Jumlah	Total
Res 86	2	2	4	3	2	5	3	3	2	8	17
Res 87	2	2	4	2	3	5	2	2	2	6	15
Res 88	3	3	6	3	2	5	2	3	2	7	18
Res 89	3	2	5	3	3	6	2	2	2	6	17
Res 90	2	3	5	3	2	5	2	4	3	9	19
Res 91	4	4	8	4	3	7	4	4	4	12	27
Res 92	3	3	6	3	4	7	4	4	3	11	24
Res 93	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 94	3	3	6	3	2	5	2	3	3	8	19
Res 95	3	3	6	3	3	6	3	3	4	10	22
Res 96	2	2	4	2	3	5	3	4	3	10	19
Res 97	2	2	4	2	2	4	2	2	2	6	14
Res 98	3	3	6	3	3	6	3	3	2	8	20
Res 99	2	2	4	3	2	5	2	3	2	7	16
Res 100	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 101	1	2	3	2	3	5	3	3	3	9	17
Res 102	2	3	5	2	2	4	2	3	2	7	16
Res 103	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	26
Res 104	2	3	5	3	3	6	3	3	3	9	20
Res 105	3	4	7	4	4	8	3	3	4	10	25
Res 106	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10	22
Res 107	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21

Kode Responden	KW26	KW27	Jumlah	TJ28	TJ29	Jumlah	TA30	TA31	TA32	Jumlah	Total
Res 108	2	3	5	3	2	5	2	3	3	8	18
Res 109	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	18
Res 110	3	3	6	4	4	8	3	3	4	10	24
Res 111	2	2	4	3	2	5	2	3	2	7	16
Res 112	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 113	2	2	4	2	3	5	3	3	3	9	18
Res 114	3	3	6	3	3	6	3	4	3	10	22
Res 115	4	4	8	3	3	6	3	4	4	11	25
Res 116	2	2	4	3	2	5	2	3	3	8	17
Res 117	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Res 118	2	2	4	2	3	5	3	3	2	8	17
Res 119	3	2	5	3	2	5	2	2	3	7	17
Res 120	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	21
Jumlah	318	317		322	329		340	347	334		
Skor Riil			635	Skor Riil		651	Skor Riil			1021	2307
Skor Ideal			960	Skor Ideal		960	Skor Ideal			1440	3360
%			66,15%	%		67,81%	%			70,90%	68,66%
Kategori			T	Kategori		T	Kategori			T	T

Keterangan :

ST : Sangat Tinggi

KT : Kurang Tinggi

T : Tinggi

R : Rendah

Lampiran 29

DESKRIPTIF PERSENTASE VARIABEL PELAYANAN

Kode Respon den	BF 33	BF 34	BF 35	JML	KH 36	KH 37	JML	DT 38	DT 39	DT 40	Juml ah	JM 41	JM 42	JM 43	JML	EM 44	EM 45	JML	Total
Res 1	3	2	2	7	2	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	26
Res 2	3	2	2	7	2	2	4	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	6	32
Res 3	3	4	3	10	3	3	6	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	4	33
Res 4	2	2	1	5	2	2	4	1	2	2	5	1	1	2	4	2	2	4	22
Res 5	1	2	2	5	2	3	5	2	3	3	8	3	3	3	9	3	4	7	34
Res 6	3	4	3	10	3	2	5	2	2	2	6	2	3	2	7	3	3	6	34
Res 7	3	3	2	8	1	2	3	2	2	2	6	2	1	3	6	2	2	4	27
Res 8	2	3	3	8	3	1	4	1	3	3	7	1	3	3	7	3	3	6	32
Res 9	2	3	2	7	1	1	2	2	1	2	5	2	3	3	8	2	2	4	26
Res 10	3	3	1	7	2	2	4	2	3	3	8	3	3	2	8	3	3	6	33
Res 11	3	4	3	10	3	3	6	2	2	2	6	2	2	3	7	2	3	5	34
Res 12	4	4	3	11	3	4	7	2	4	4	10	2	4	3	9	4	4	8	45
Res 13	2	3	2	7	2	2	4	2	1	1	4	1	1	3	5	3	3	6	26
Res 14	3	3	3	9	3	3	6	3	3	2	8	3	2	2	7	2	2	4	34
Res 15	3	4	3	10	3	3	6	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	4	33
Res 16	3	3	3	9	2	2	4	2	2	3	7	2	2	4	8	3	3	6	34
Res 17	2	1	2	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	25
Res 18	3	4	2	9	2	3	5	3	2	2	7	3	2	3	8	3	2	5	34

Kode Respon den	BF 33	BF 34	BF 35	JML	KH 36	KH 37	JML	DT 38	DT 39	DT 40	Juml ah	JM 41	JM 42	JM 43	JML	EM 44	EM 45	JML	Total
Res 19	3	3	3	9	3	3	6	2	2	3	7	3	2	2	7	2	2	4	33
Res 20	3	3	3	9	2	2	4	2	2	3	7	2	2	2	6	2	3	5	31
Res 21	2	3	2	7	2	2	4	3	3	2	8	2	2	2	6	1	2	3	28
Res 22	3	3	2	8	2	3	5	2	2	3	7	2	2	2	6	3	3	6	32
Res 23	2	2	3	7	2	2	4	2	2	2	6	3	3	4	10	3	3	6	33
Res 24	2	3	2	7	3	3	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	3	28
Res 25	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	26
Res 26	3	3	1	7	3	3	6	1	2	2	5	2	3	3	8	3	3	6	32
Res 27	4	4	3	11	4	2	6	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	8	47
Res 28	2	3	3	8	1	3	4	2	2	2	6	1	3	2	6	3	3	6	30
Res 29	3	3	2	8	2	1	3	2	2	2	6	2	3	2	7	2	2	4	28
Res 30	3	3	3	9	3	2	5	1	1	1	3	3	3	3	9	2	2	4	30
Res 31	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	2	1	3	6	2	2	4	30
Res 32	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	2	2	1	5	2	3	5	34
Res 33	3	4	3	10	2	2	4	2	2	3	7	2	4	2	8	2	2	4	33
Res 34	3	4	3	10	2	2	4	2	2	3	7	3	2	2	7	2	3	5	33
Res 35	2	2	2	6	1	2	3	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	25
Res 36	2	3	3	8	2	2	4	3	3	2	8	3	2	3	8	3	3	6	34
Res 37	3	3	1	7	2	2	4	2	2	2	6	1	2	3	6	2	2	4	27
Res 38	2	2	2	6	2	3	5	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	6	32
Res 39	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	26

Kode Respon den	BF 33	BF 34	BF 35	JML	KH 36	KH 37	JML	DT 38	DT 39	DT 40	Juml ah	JM 41	JM 42	JM 43	JML	EM 44	EM 45	JML	Total
Res 40	2	2	2	6	2	2	4	2	3	2	7	2	3	3	8	3	3	6	31
Res 41	3	3	4	10	3	2	5	3	3	3	9	3	2	3	8	2	2	4	36
Res 42	3	3	2	8	2	3	5	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	4	28
Res 43	2	2	3	7	2	2	4	1	1	2	4	2	3	3	8	3	3	6	29
Res 44	2	2	2	6	2	1	3	1	2	2	5	2	3	3	8	3	3	6	28
Res 45	3	2	3	8	2	2	4	2	2	2	6	2	3	3	8	3	1	4	30
Res 46	2	3	2	7	2	2	4	1	2	2	5	1	2	2	5	3	2	5	26
Res 47	3	3	3	9	2	2	4	3	2	3	8	3	3	2	8	3	2	5	34
Res 48	2	2	2	6	2	2	4	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	6	31
Res 49	3	3	3	9	3	3	6	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	4	32
Res 50	3	2	2	7	2	2	4	3	2	2	7	3	2	2	7	2	2	4	29
Res 51	3	3	3	9	3	3	6	3	2	2	7	2	3	3	8	2	2	4	34
Res 52	3	3	3	9	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	27
Res 53	2	3	2	7	2	2	4	1	2	1	4	2	2	2	6	2	3	5	26
Res 54	3	4	3	10	2	2	4	2	2	2	6	3	2	3	8	3	3	6	34
Res 55	2	3	2	7	2	1	3	2	1	2	5	2	2	3	7	3	3	6	28
Res 56	3	4	3	10	3	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	31
Res 57	3	3	3	9	3	3	6	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	6	36
Res 58	2	2	2	6	3	3	6	2	3	4	9	2	2	3	7	2	2	4	32
Res 59	2	2	3	7	2	2	4	2	2	2	6	3	2	2	7	2	2	4	28
Res 60	3	3	2	8	3	2	5	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	4	32

Kode Respon den	BF 33	BF 34	BF 35	JML	KH 36	KH 37	JML	DT 38	DT 39	DT 40	Juml ah	JM 41	JM 42	JM 43	JML	EM 44	EM 45	JML	Total
Res 61	2	3	2	7	2	2	4	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	4	30
Res 62	3	3	3	9	3	2	5	1	2	2	5	3	3	2	8	3	2	5	32
Res 63	2	2	3	7	2	3	5	2	2	2	6	2	3	2	7	2	2	4	29
Res 64	3	3	3	9	3	3	6	3	1	2	6	2	1	2	5	2	2	4	30
Res 65	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	2	3	2	7	3	2	5	28
Res 66	3	3	2	8	2	2	4	1	2	3	6	2	2	2	6	2	2	4	28
Res 67	3	3	3	9	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	2	2	4	35
Res 68	3	3	3	9	2	3	5	3	3	2	8	3	2	3	8	3	3	6	36
Res 69	2	2	2	6	2	3	5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	5	34
Res 70	2	3	2	7	2	2	4	2	2	2	6	3	2	2	7	2	2	4	28
Res 71	2	2	3	7	3	2	5	2	2	2	6	3	4	3	10	3	3	6	34
Res 72	2	3	3	8	2	3	5	2	3	2	7	2	3	2	7	2	3	5	32
Res 73	2	3	3	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	28
Res 74	3	3	2	8	2	3	5	1	3	2	6	3	2	3	8	3	3	6	33
Res 75	3	2	1	6	2	2	4	2	2	2	6	2	3	2	7	2	3	5	28
Res 76	3	3	2	8	2	2	4	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	6	34
Res 77	4	4	3	11	4	4	8	4	3	4	11	3	2	2	7	4	4	8	45
Res 78	3	2	2	7	2	2	4	2	2	2	6	1	3	3	7	2	2	4	28
Res 79	2	2	2	6	2	2	4	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	6	31
Res 80	3	3	4	10	2	2	4	2	2	2	6	3	2	3	8	2	2	4	32
Res 81	2	3	3	8	1	2	3	1	2	2	5	2	3	3	8	2	2	4	28

Kode Respon den	BF 33	BF 34	BF 35	JML	KH 36	KH 37	JML	DT 38	DT 39	DT 40	Juml ah	JM 41	JM 42	JM 43	JML	EM 44	EM 45	JML	Total
Res 82	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	1	3	3	7	3	3	6	29
Res 83	3	2	2	7	3	2	5	2	2	3	7	2	2	3	7	3	3	6	32
Res 84	3	3	3	9	2	3	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	30
Res 85	3	3	3	9	3	3	6	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	4	32
Res 86	2	3	3	8	2	2	4	3	2	2	7	2	2	3	7	3	3	6	32
Res 87	3	3	2	8	2	3	5	2	2	2	6	2	2	3	7	2	3	5	31
Res 88	3	3	2	8	3	3	6	2	3	2	7	2	3	4	9	3	3	6	36
Res 89	2	2	1	5	2	2	4	2	3	1	6	1	3	3	7	2	3	5	27
Res 90	2	1	1	4	2	2	4	2	2	3	7	2	2	3	7	2	3	5	27
Res 91	3	4	3	10	4	2	6	3	4	2	9	3	4	4	11	4	3	7	43
Res 92	2	3	3	8	2	3	5	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	6	35
Res 93	2	2	2	6	1	2	3	2	3	2	7	2	2	2	6	2	3	5	27
Res 94	3	2	3	8	2	2	4	2	2	2	6	2	3	2	7	2	3	5	30
Res 95	2	3	3	8	3	3	6	3	3	2	8	2	3	2	7	2	2	4	33
Res 96	1	2	1	4	2	1	3	3	1	2	6	3	3	3	9	2	3	5	27
Res 97	2	1	1	4	1	2	3	2	1	1	4	1	1	2	4	2	2	4	19
Res 98	3	3	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	6	30
Res 99	3	3	2	8	3	3	6	2	3	2	7	3	3	3	9	2	2	4	34
Res 100	3	3	3	9	3	3	6	3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	5	35
Res 101	2	3	2	7	2	3	5	3	3	2	8	3	2	2	7	2	3	5	32

Kode Respon den	BF 33	BF 34	BF 35	JML	KH 36	KH 37	JML	DT 38	DT 39	DT 40	Juml ah	JM 41	JM 42	JM 43	JML	EM 44	EM 45	JML	Total
Res 102	1	2	2	5	1	2	3	2	3	3	8	3	2	2	7	2	2	4	27
Res 103	4	4	3	11	2	2	4	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	7	42
Res 104	3	3	3	9	3	2	5	2	2	2	6	2	3	2	7	3	2	5	32
Res 105	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	12	4	2	2	8	4	4	8	46
Res 106	2	3	2	7	2	2	4	2	2	2	6	3	2	2	7	2	2	4	28
Res 107	3	3	3	9	3	3	6	2	2	3	7	3	2	2	7	3	3	6	35
Res 108	3	3	2	8	2	2	4	2	3	3	8	2	2	3	7	2	2	4	31
Res 109	3	3	3	9	2	2	4	3	2	2	7	1	3	3	7	2	2	4	31
Res 110	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	3	2	2	7	4	2	6	44
Res 111	3	3	2	8	3	3	6	2	2	2	6	2	3	3	8	2	3	5	33
Res 112	3	2	3	8	3	3	6	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	6	36
Res 113	3	2	3	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	28
Res 114	3	3	3	9	2	2	4	2	3	2	7	2	3	2	7	3	2	5	32

Kode Respon den	BF 33	BF 34	BF 35	JML	KH 36	KH 37	JML	DT 38	DT 39	DT 40	Juml ah	JM 41	JM 42	JM 43	JML	EM 44	EM 45	JML	Total		
Res 115	4	4	4	12	3	4	7	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	7	45		
Res 116	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	3	2	3	8	2	2	4	27		
Res 117	2	2	3	7	2	3	5	2	2	3	7	3	2	2	7	2	3	5	31		
Res 118	3	3	2	8	2	3	5	2	3	2	7	3	3	2	8	3	3	6	34		
Res 119	1	2	2	5	1	2	3	2	2	2	6	2	2	3	7	2	3	5	26		
Res 120	3	2	3	8	3	2	5	2	2	2	6	1	2	3	6	2	2	4	29		
Jumlah	313	333	295		276	282		260	276	276		275	288	307		296	302				
Skor Riil				941	Skor Riil			558	Skor Riil			812	Skor Riil			870	Skor Riil			598	3779
Skor Ideal				1440	Skor Ideal			960	Skor Ideal			1440	Skor Ideal			1440	Skor Ideal			960	6240
%				65,3 5%	%			58,1 3%	%			56,3 9%	%			60,4 2%	%			62,2 9%	60,5 6%
Kategori				B	Kategori			KB	Kategori			KB	Kategori			KB	Kategori			KB	KB

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Lampiran 30

HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

A. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.097	2.394		.876	.383
	Kompetensi	.361	.131	.210	2.749	.007
	Komunikasi	.304	.084	.266	3.641	.000
	Budaya	.493	.126	.285	3.913	.000
	Disiplin	.399	.126	.231	3.157	.002

a. Dependent Variable: Pelayanan

B. Uji Simultan (Uji F) Variabel X1, X2, X3 dan X4 terhadap Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1846.964	4	461.741	49.958	.000 ^a
	Residual	1062.903	115	9.243		
	Total	2909.867	119			

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi, Budaya, Komunikasi

b. Dependent Variable: Pelayanan

C. Uji Parsial (Uji t) Variabel X1, X2, X3 dan X4 terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.097	2.394		.876	.383
	Kompetensi	.361	.131	.210	2.749	.007
	Komunikasi	.304	.084	.266	3.641	.000
	Budaya	.493	.126	.285	3.913	.000
	Disiplin	.399	.126	.231	3.157	.002

a. Dependent Variable: Pelayanan

D. Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.622	3.04017

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kompetensi, Budaya, Komunikasi

b. Dependent Variable: Pelayanan

E. Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)**Coefficients^a**

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Kompetensi	.641	.248	.155	.544	1.840
	Komunikasi	.638	.321	.205	.595	1.682
	Budaya	.647	.343	.221	.597	1.675
	Disiplin	.631	.282	.178	.595	1.682

a. Dependent Variable: Pelayanan

Lampiran 31

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

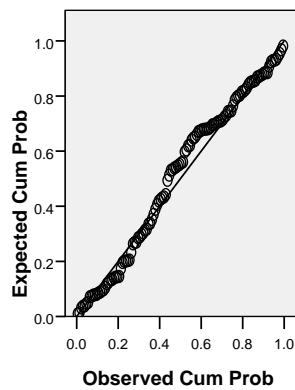
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.98863745
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.067
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		1.012
Asymp. Sig. (2-tailed)		.257

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Pelayanan



B. Uji Multikolinieritas

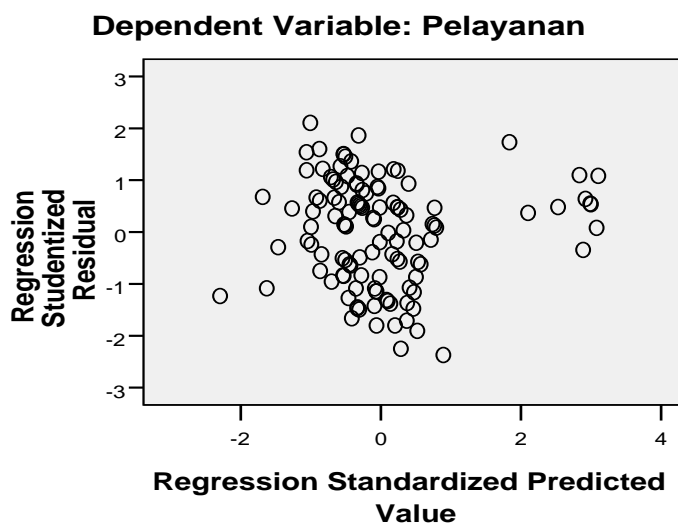
Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Kompetensi	.641	.248	.155	.544	1.840
	Komunikasi	.638	.321	.205	.595	1.682
	Budaya	.647	.343	.221	.597	1.675
	Disiplin	.631	.282	.178	.595	1.682

a. Dependent Variable: Pelayanan

C. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



D. Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.775	1.246		3.029	.003
	Kompetensi	.107	.068	.195	1.575	.118
	Komunikasi	-.060	.043	-.163	-1.380	.170
	Budaya	-.101	.066	-.181	-1.535	.128
	Disiplin	.018	.066	.033	.276	.783

a. Dependent Variable: AbRes

E. Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Kompetensi	Between Groups	(Combined)	2041.138	16	127.571	15.125	.000
		Linearity	1193.958	1	1193.958	141.56	.000
		Deviation from Linearity	847.179	15	56.479	6.696	.000
	Within Groups		868.729	103	8.434		
Total			2909.867	119			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Komunikasi	Between Groups	(Combined)	1810.017	17	106.472	9.874	.000
		Linearity	1184.700	1	1184.700	109.87	.000
		Deviation from Linearity	625.317	16	39.082	3.624	.000
	Within Groups		1099.850	102	10.783		
Total			2909.867	119			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Budaya	Between Groups	(Combined)	1819.926	10	181.993	18.200	.000
		Linearity	1218.347	1	1218.347	121.841	.000
		Deviation from Linearity	601.580	9	66.842	6.685	.000
	Within Groups		1089.940	109	9.999		
Total			2909.867	119			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Disiplin	Between Groups	(Combined)	1933.395	12	161.116	17.655	.000
		Linearity	1159.012	1	1159.012	127.00	.000
		Deviation from Linearity	774.384	11	70.399	7.714	.000
	Within Groups		976.471	107	9.126		
Total			2909.867	119			

Lampiran 32

Surat Keterangan Selesai Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jln. Ki Mangun Sarkoro No.37 Telp. (0291) 591051
 JEPARA 59411

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 090 / 1284

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a	: R A L I N, SE., MM
N I P	: 19690416 199003 1 004
Pangkat/Gol. Ruang	: Penata Tk. I (III/d)
Jabatan	: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara
Menerangkan bahwa	:
N a m a	: FIFI SAFITRI
N I M	: 7101415154
Maksud / Tujuan	: Melakukan Survey / Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi

Telah menyelesaikan survey/penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Budaya Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jepara, 11 Juni 2019
 An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA
 SEKRETARIS DINAS
 u.b.
 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian


R. A. L. I. N. SE., MM
 Penata Tk. I (III/d)
 NIP. 19690416 199003 1 004