



**PENGARUH FASILITAS KANTOR, TATA RUANG
KANTOR, DAN KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN BERGAS KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh:

Fauzan Priambodo

7101415282

JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk dilaksanakan.

Di setujui pada

Hari : Jumat

Tanggal : 11 Juli 2020



Mengetahui,
Ketua Jurusan

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

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nina", written over a faint grid background.

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

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Agustus 2020

Penguji 1



Dr. H. Muhsin, M.Si.

NIP. 195411011980031002

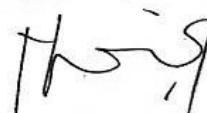
Penguji 2



Wisudani Rahمانingtyas, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198906132015042002

Penguji 3/Pembimbing



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

NIP 197810072003122002



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauzan Priambodo

NIM : 7101415282

Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 26 Agustus 1997

Alamat : RT 04 RW 08 Bergas Lor, Bergas, Kabupaten Semarang

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

Yang membuat pernyataan,



Fauzan Priambodo
NIM.7101415282

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Nikmatnya hidup karena kita berjuang terus. Sesengsara apapun, sesakit apapun, kalau sudah meyakini itu ketetapan Allah SWT maka kita tidak akan bersedih karena sudah biasa menikmatinya.

(Emha Ainun Najib)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sumarno dan Ibu Siti Marfu'ah beserta keluarga besar saya. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang melimpah.
2. Adikku Niha Zakiya Rahmawati, Ali dan Lia serta Kakak Ana yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
3. Sahabat, teman-teman seperjuangan Siwi, Aldi, Bintang, Wita, dan teman-teman di berbagai Fakultas di UNNES.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”. Skripsi ini terselesaikan dengan adanya pembimbing, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan studi.
2. Drs. Heri Yanto, MBA, PhD., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin dalam penelitian dan penyusunan skripsi.
3. AhmadNurkhin, S.Pd., M.Pd., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin penelitian.
4. Dr.Nina Oktarina, S.Pd.,M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
6. Kedua Orang Tua penulis Bapak Sumarno dan Ibu Siti Marfu'ah serta Saudariku Niha Zakiya Rahmawati dan keluarga besarku yang selalu mendo'akan, memotivasi dan menginspirasi penulis.

7. Bapak Tri Martono, S.H.,MM., selaku Camat Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang beserta jajarannya yang telah memberikan perizinan untuk peneliti.
8. Seluruh rekan-rekan rombel PAP A dan PAP B dan teman-teman dari berbagai berbagai fakultas yang berada di UNNES yang telah mendampingi, membimbing, membantu, dan memberikan masukan kepada penulis 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, 06 Agustus 2020



Fauzan Priambodo
NIM. 7101415282

SARI

Priambodo, Fauzan. 2020. *“Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai, Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.

Kata Kunci: Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan

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

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Teknik pengambilan sampel insidental sampling 115 responden. Metode pengambilan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21.0 for windows*.

Hasil dari penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda yaitu $KL = 1,250 + 0,485FK + 0,375TRK + 0,381KP + e$. Hasil uji secara simultan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang sebesar 53,5%. Uji parsial menunjukkan adapengaruh variabel fasilitas kantorterhadap kualitas pelayanan sebesar 6,45%, tata ruang kantor sebesar 6,05%, dan kompetensi pegawai sebesar 30,1%.

Saran penelitian ini adalah 1) fasilitas mesin antre, dalam kondisi yang kurang baik sebaiknya diperbaiki agar pengunjung merasa nyaman dan tertib. 2) Luas tata usaha pegawai masih terdapat dokumen yang tertumpuk dan hal tersebut sangat mengganggu mobilitas pegawai dalam melakukan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung, perlu perapian yang memadai mengenai ruang kinerja pegawai. 3) pegawai pelayanan kethus saat menghadapi pengunjung kemudian. Pegawai kecamatan masih memerlukan adanya pelatihan mengenai pelayanan prima dan tanggungjawab dalam menjalankan tugas pelayanan terhadap pengunjung kecamatan.

ABSTRACT

Priambodo, Fauzan. 2020. *"The Influence of Office Facilities, Office Spatial Planning, and Employee Competency on Service Quality in the Bergas District Office in Semarang Regency"*. Final Project. Economics Education Study Program. Faculty of Economy. Universitas Negeri Semarang. Supervisor: Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.

Keywords: Office Facilities, Office Spatial Planning, Employee Competency, Service Quality

Service was the key to success in activities in the field of services. If service quality was managed properly, it would contribute positively to the realization of community satisfaction and loyalty. Based on preliminary observations, there were indicators showing that service quality in the sub-district office was still low and was influenced by several factors, such as office facilities, office spatial planning, and employee competency. The purpose of this study were: 1) to determine the effect of office facilities on service quality, 2) to determine the effect of office spatial planning on service quality, 3) to determine the effect of employee competency on service quality, and 4) to determine the effect of office facilities, office spatial planning, and employee competency on service quality at the Bergas District Office in Semarang Regency.

The population of this study was the service clients at the Bergas District Office in Semarang Regency. The sampling technique was incidental sampling with 115 respondents. Observation, interviews, documentation, and questionnaires were the data collecting methods. *IBM SPSS 21.0 program for windows* was used as the data analysis assistance.

The results of the study showed the multiple linear regression equation that was $KL = 1,250 + 0.485FK + 0.375TRK + 0.381KP + e$. Simultaneous test results produced a positive and significant effect between office facilities, office spatial planning, and employee competency variables on service quality at the Bergas District Office in Semarang Regency by 53.5%. Partial test produced variable effect of office facilities at 6.45%, office spatial planning at 6.05%, and employee competence at 30.1%.

Suggestions of this research were 1) queuing machine facilities, in bad conditions should be fixed so that visitors would feel comfortable and would queue orderly. 2) There were piled up documents found in administration area which hindered the mobility of employees in providing maximum service to visitors, it needed to be put in order to improve employee performance space. 3) Service employees seemed to be unfriendly when dealing with visitors. The employees were still in need of training on excellent service and responsibility in carrying out service duties to the visitors.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Cakupan Masalah	14
1.4 Perumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.7 Orisinalitas Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Kajian Teori Utama (<i>Grand Theory</i>)	18
2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.3 Fasilitas Kantor	25
2.4 Tata Ruang Kantor	28
2.5 Kompetensi Pegawai	32
2.6 Penelitian Terdahulu	37

	Halaman
2.7 Kerangka Berpikir	41
2.8 Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	45
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	46
3.3 Variabel penelitian	51
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.5 Instrumen Penelitian	55
3.6 Metode Analisis Data	59
3.6.1 Analisis Deskriptif Presenase	60
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	65
3.6.4 Uji Hipotesis	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1. Hasil Penelitian	69
4.1.4. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.2. Deskriptif Responden Penelitian	70
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	71
4.1.4. Analisis Regresi Linear Berganda	77
4.1.5. Uji Hipotesis	80
4.1.6. Analisis Deskriptif Persentase	84
4.2. Pembahasan.....	91
4.2.1. Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawaiterhadap Kualitas Pelayanan	91
4.2.2. Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan	94
4.2.3. Pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan.....	97
4.2.4. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.....	99
BAB V PENUTUP	102

	Halaman
5.1. Simpulan	102
5.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Hasil Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan	6
Tabel 1.2. Data Fasilitas umum Di kecamatan Bergas	9
Tabel 1.3. Daftar Pegawai.....	12
Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1. Distribusi Responden Penelitian	50
Tabel 3.2. Skala Alternatif dan Skor Jawaban	54
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Fasilitas Kantor	56
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Tata Ruang Kantor.....	56
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kompetensi Pegawai.....	56
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 3.5. Kriteria Deskriptif Persentase	62
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	70
Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	71
Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser.....	74
Tabel 4.6. Hasil Linearitas Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.7. Hasil Linearitas Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.8. Hasil Linearitas Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.10. Hasil Uji Parsial (Uji t)	80
Tabel 4.11. Hasil Uji Simultan (Uji F)	82
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	83
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	84

	Halaman
Tabel 4.14. Hasil Analisis Deskriptif Persentase Fasilitas Kantor.....	85
Tabel 4.15. Deskripsi Fasilitas Kantor Pada Masing-masing Indikator	86
Tabel 4.16. Hasil Analisis Deskriptif Persentase Tata Ruang Kantor	87
Tabel 4.17. Deskripsi Tata Ruang Kantor Pada Masing-masing Indikator	89
Tabel 4.18. Hasil Analisis Deskriptif Persentase Kompetensi Pegawai	90
Tabel 4.19. Deskripsi Kompetensi Pegawai Pada Masing-masing Indikator	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot.....	72
Gambar 4.2. Hasil Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot.....	75
Gambar 4.3. Diagram Fasilitas Kantor	86
Gambar 4.4. Diagram Tata Ruang Kantor	88
Gambar 4.5. Diagram Kompetensi Pegawai	90

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Observasi	107
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	108
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	109
Lampiran 4 Hasil Wawancara	110
Lampiran 5 Tabulasi Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan	127
Lampiran 6 Hasil Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan	128
Lampiran 7 Hasil Observasi Lapangan	130
Lampiran 8 Kisi-kisi Uji Coba Instrumen.....	131
Lampiran 9 Angket Uji Coba Instrumen	133
Lampiran 10 Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen	139
Lampiran 11 Daftar Nama Responden Uji Instrumen	144
Lampiran 12 Output Validitas Uji Coba Instrumen	146
Lampiran 13 Output Reliabilitas Uji Coba Instrumen	156
Lampiran 14 Kisi-kisi Angket Penelitian	160
Lampiran 15 Angket Penelitian	163
Lampiran 16 Angket yang Terisi	169
Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian	175
Lampiran 18 Data Responden Penelitian	194
Lampiran 19 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	204
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Berganda	207
Lampiran 21 Hasil Uji Hipotesis	208
Lampiran 22 Dokumentasi Penelitian	210

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Secara teoritik birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, salah satunya fungsi pelayanan. Fungsi ini berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang memiliki fungsi utama memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat umum untuk mencapai kesejahteraan hidup. Memperhatikan peran pelayanan yang semakin penting maka tidak heran bila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun pemerintah sendiri. Pelaksanaan pelayanan pemerintah pusat di limpahkan kepada daerah masing-masing untuk memaksimalkan peranannya hingga lingkup instansi terkecil dari pemerintah yang dijalankan oleh aparat sipil negara agar program pelayanan dapat bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat di masing-masing daerahnya.

Pada kenyataannya hak sebagai warga negara atas pelayanan dari aparat pemerintah dirasakan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Masih ditemukan kekurangan di banyak instansi yang berdampak pada kerugian atas kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat yang belum optimal mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan dari masyarakat. Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan 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. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, *American Society for Quality Control* dalam Lupiyoadi (2001:144).

Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Tjiptono (2011:157) juga mengatakan, “faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)”. Pentingnya layanan dalam suatu organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

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

Sedangkan menurut Moekijat dalam Cut Emiarti (2011:10), “Fasilitas sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan”. Penelitian Pratiwi (2013) dijelaskan bahwa secara simultan pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 77,75%. Variabel yang berpengaruh paling besar adalah fasilitas perpustakaan 32,94% sedangkan kompetensi pegawai sebesar 26,62%.

Kantor adalah pusat dari kegiatan administrasi dan berperanan sebagai suatu kamar kerja dan belajar, suatu ruang rapat, suatu tempat perundingan, suatu pusat penerangan, suatu pusat pemberian pelayanan, suatu kamar untuk warkat-warkat, suatu ruang penjamuan dan seringkali suatu lambing atau kedudukan (Glenn W Howard & Edward Mashobrink dalam Liang Gie 1956: 105). Secara dasar. Pengertian Tata ruang kantor berasal dari bahasa Inggris, yaitu Office Layout atau sering disebut juga Layout saja. Menurut George Terry : “Tata ruang kantor yaitu pemilihan tentang beberapa keperluan dalam pemakaian ruangan dengan cara terinci dari ruangan ini untuk mempersiapkan satu susunan yang praktis dari beberapa aspek fisik yang dikira butuh untuk proses kerja perkantoran dengan cost yang layak”. Tata ruang kantor dapat pula diartikan sebagai pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa dan bebas bergerak, guna mencapai efisiensi kerja. Menurut pengertian penulis sendiri, tata ruang kantor yaitu seni mengatur suatu ruangan agar luas lantai dapat dimanfaatkan dengan baik sehingga menghasilkan iklim kerja yang

nyaman dan pada akhirnya dapat tercipta efektivitas organisasi. Maka dari itu tata ruang kantor sangat diperlukan untuk menunjang proses pelayanan dalam suatu instansi untuk menimbulkan kenyamanan pegawainya. Menurut Nasekha, Faizatun. 2017 dengan judul “Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan untuk Siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal” Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang dihitung menggunakan program SPSS 21 diperoleh $Y = 1,743 + 0,354 X_1 + 0,337 X_2 + 0,223 X_3 + e$. Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 135,624 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh secara simultan tata ruang kantor, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di tata usaha SMK NU 01 Kendal.

Brady and Cronin dalam Laksana (2008:95) “*Service are often inextricably entwined with their human representative. In many fields a person is perceived to be service*”. Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen. Oleh karena itu kompetensi pegawai memegang peranan yang penting dalam kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. “kompetensi adalah suatu karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”. (Lyle Spencer & Signe Spencer dalam Sudarmanto, 2009:46). “Kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja

pekerjaan” (Brian E. Becher, Mark Huslid & Dave Ulrich dalam Sudarmanto, 2009:47). Nurmashita, Faiza.,Hakim,Prasetyo (2013) dengan judul Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) dengan hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif atau signifikan antara variabel kompetensi pegawai dan variabel lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dimana hasil dari kedua variabel tersebut sudah dihitung dengan uji simultan yaitu memperoleh prosentase sebesar 63,5%. Dalam penelitian safitri (2013) menyatakan bahwa secara simultan Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 73,3%, sedangkan secara kompetensi pegawai memiliki pengaruh terbesar yaitu 28,9%. Pengaruh fasilitas kantor sebesar 4,3% dan disiplin kerja sebesar 4,3%.

Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi seperti sertifikat kepemilikan, kartu keluarga (KK), surat pindah, surat kematian, akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan lain sebagainya. Mengingat Visi Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang adalah Terwujudnya Pelayanan Publik Yang Prima maka pihak instansi pemerintah tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan semaksimal dan sebaik mungkin.

Dengan mengusung motto “BERGAS CERIA” (Bersih dan Lugas Cepat, Efisien, Ramah, Ikhlas, Akuntabel). Diharapkan dapat menjadikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Bergas itu sendiri. Pelayanan yang baik adalah pegawai yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tercapainya tujuan organisasi. Berikut merupakan data hasil angket pendahuluan yang dibagikan kepada 30 pengunjung kantor Kecamatan Bergas dengan menggunakan skala *likert* dengan rentang 5 jawaban, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Hasil Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1.	Fasilitas yang disediakan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung.	6,7%	13,3%	26,7%	53,3%	0%
2.	Ketersediaan fasilitas perlengkapan berupa meja dan kursi yang masi dalam keadaan baik.	3,3%	36,7%	13,3%	46,7%	0%
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3.	Prosedur pelayanan pengurusan Administrasi Kependudukan tidak berbelit-belit.	3,3%	53,3%	13,3%	23,3%	6,7%
4.	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat.	13,3%	50%	10%	26,7%	0%
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
5.	Pegawai selalu siap dalam melayani pengunjung.	3,3%	20%	33,3%	40%	3,3%
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
6.	Pegawai memberikan informasi secara jelas.	5%	45%	20%	30%	0%
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7.	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pengunjung.	0%	26,7%	26,3%	43,7%	3,3%

8.	Pegawai menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	0%	33,3%	20%	40%	6,7%
Empati (<i>Empathy</i>)						
9.	Pegawai kecamatan menerapkan senyum, sapa, salam kepada pengunjung saat memberikan pelayanan.	0%	16,7%	16,7%	50%	16,7%
10.	Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengunjung.	0%	36,7%	43,3%	20%	0%

Sumber : Hasil angket penduluan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Bergas Tahun 2019 (lampiran 6, halaman 133)

Berdasarkan tabel 1.1 yaitu hasil angket pendahuluan mengenai kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Bergas yang telah dikelompokkan dalam beberapa indikator yang dilakukan pada tanggal 20 sampai 21 Februari 2019 di Kantor Kecamatan Bergas bahwa kualitas pelayanan di kantor Kecamatan masih belum dilakukan dengan maksimal. Berdasarkan data beberapa indikator kualitas pelayanan yang terfokus pada pelayanan di kantor kecamatan menunjukkan penilaian yang kurang baik.

Dilihat dari data tersebut kesan pengunjung terhadap indikator berwujud (*tangible*) bahwa pada item pernyataan pertama diperoleh hasil 53,3% dan item kedua 46,7% pengunjung menilai fasilitas kantor kecamatan kurang memadai. Kemudian, berdasarkan indikator keandalan (*reliability*) bahwa pada item pernyataan nomor tiga diperoleh hasil 23,3% dan item nomor empat 26,7% pengunjung menilai prosedur pelayanan pengurusan masih berbelit-belit, ketanggapan (*responsiveness*) bahwa pada item pernyataan nomor lima diperoleh hasil 40% dan item nomor enam 30% pengunjung menilai kompetensi pegawai dalam bertindak melakukan pelayanan masih kurang cekatan, jaminan

(*assurance*) bahwa pada item pernyataan nomor tujuh diperoleh hasil 43,7% dan item nomor delapan 40% pengunjung menilai pegawai masih kurang jelas dalam berkomunikasi kepada masyarakat, dan empati (*empathy*) bahwa pernyataan nomor sembilan diperoleh hasil 50% dan pernyataan nomor sepuluh diperoleh 20% pengunjung menilai pegawai belum menerapkan senyum, sapa, salam kepada pengunjung pada saat melakukan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan proses pelayanan di kantor kecamatan masih belum tertata dengan baik salah satunya adalah tidak ada nomor urut antrian pengunjung sehingga kurang efektif dan efisien, kurangnya pegawai yang melayani, hanya ada 2 pegawai dan 2 siswa magang. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyediaan pelayanan berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Kamis, 20 Februari 2019 pukul 08.30 WIB di Kantor Kecamatan Bergas dengan Bapak Suparyono menyatakan bahwa,

“Pelayanan masih kurang, karena pegawai masih kurang cekatan. Di kantor kecamatan juga belum ada nomor antrian, jadi tidak tahu siapa yang datang duluan, sehingga antrian tidak tertib pada saat proses pelayanan sehingga masyarakat yang datang asal maju saja untuk meminta pelayanan, jadi tidak efektif”.

Permasalahan yang sama juga dialami oleh pengunjung lainnya, berikut wawancara yang dilakukan peneliti pada pengunjung lainnya pada hari Kamis, 20 Februari 2019 pukul 09.00 WIB dengan narasumber Bapak Novaldy mengatakan bahwa:

“Pelayanan sudah cukup baik, tapi di kantor tidak ada nomor antrian jadinya kondisi tidak efektif dan di kantor kecamatan terkadang pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan kurangnya informasi yang jelas dari pegawai mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan guna

mendapatkan surat keterangan pindah penduduk, jadi ada beberapa dokumen yang belum saya bawa. Selain itu fasilitasnya masih kurang memadai. Mesin Antrean nya mati jadi kita dipanggil satu satu dengan acak.

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

Tabel 1.2
Daftar Fasilitas yang dimiliki Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

No.	Pegawai		Pengunjung	
	Nama Barang	Jumlah	Nama Barang	Jumlah
1.	Komputer	7	Kursi tunggu	30
2.	Printer	5	Televisi	1
3.	Almari	10	AC	1
4.	Telepon	4	Papan pengumuman	1
5.	Meja	11		
6.	Kursi	20		
5.	Kamar mandi	3		

Sumber: Kantor Kecamatan Bergas Tengah Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Bergas kurang memadai. Hal ini berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada tanggal 18 Februari 2019 sampai dengan 20 Februari 2019 di kantor kecamatan Bergas yang terdapat 30 kursi tunggu di ruang pelayanan yang terbilang masih kurang karena dilihat dari jumlah pengunjung yang ada pada saat itu melebihi ketersediaan kursi atau tempat duduk di ruang pelayanan sehingga beberapa pengunjung yang berdiri dan berada diluar untuk menunggu pelayanan. Di kantor kecamatan terdapat tujuh komputer aktif dan terkadang terjadi masalah

pada komputernya, jadi akan menghambat proses pelayanan. Di kantor kecamatan belum dilengkapi dengan bacaan seperti koran, majalah dan lain sebagainya sehingga pengunjung merasa cepat bosan pada saat menunggu pelayanan, serta belum maksimalnya pengisian kotak saran untuk menampung segala bentuk keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan. Di kantor kecamatan terdapat mesin nomor antrian tetapi tidak aktif, jadi pengunjung yang datang kebingungan urutan siapa yang datang terlebih dahulu. Hal tersebut menyebabkan kurang efektif dan efisien dalam melakukan proses pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dengan pengunjung Bapak Novaldy pada tanggal 18 Februari 2019 pukul 10.00 WIB yang menyatakan bahwa,

“Untuk Mesin antrian kurang terawat dengan baik, sehingga menimbulkan antrian yang rumit dan mengakibatkan fenomena asal maju dan tidak tertib sesuai urutan hadir, dan ruang tunggu yang tidak begitu luas hanya cukup untuk beberapa orang saja, untuk ruangan kantor sudah cukup luas namun penataan barang dan dokumen yang tercecer masih kurang baik penataannya sehingga ruangan terkesan penuh dan kecil”.

Permasalahan hampir sama juga dialami pengunjung lainnya, berikut hasil wawancara bersama Bapak Suparyono pada tanggal 19 Februari 2019 pukul 10.30 WIB mengatakan bahwa,

“Masih terdapat pegawai yang menyampaikan penjelasan kepada salah satu pengunjung yang meminta pelayanan yang bahasa dan arahnya masih kurang bisa dipahami sehingga harus dijelaskan kembali oleh pegawai yang lainnya, antrian nya juga tidak teratur, dan ini yang paling menjadi sering nya keterlambatan mengenai pembuatan KTP, KIS, yang memakan waktu lama dan berbulan bulan”.

Hal ini menunjukkan bahwa peralatan dan perlengkapan kantor masih ada yang kurang dan ada yang kondisinya kurang baik misalnya ada beberapa KASI

(Kepala Seksi) yang tidak memiliki filing kabinet sehingga berkas-berkas yang ada menumpuk di meja kerja hal ini yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Alat antri elektronik yang rusak, Kursi pengunjung yang berjumlah 35 kursi tidak dapat menopang keramaian pengunjung sehingga para pengunjung yang antri berdiri duduk di luar ruangan pelayanan. Maka dari itu tersedianya fasilitas yang layak dan memadai sangat berperan penting untuk menjalankan aktivitas pekerjaan baik di dalam organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta untuk mendukung kelancaran dan efektivitas pekerjaan.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Febriarti, Nartika Puspita (2015) dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen menyatakan bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara variabel disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata pemerintahan pada pembuatan kartu keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen sebesar 57,7%.

Hasil pengamatan pada tanggal 22 -25 Februari 2019 mengenai tata ruang kantor dilihat dari berbagai sudut yang disediakan kecamatan bergas disetiap ruangan ditemukan bahwa cahaya yang digunakan yaitu sinar matahari dan lampu listrik, ruang kerja di belakang pelayanan mudah ditemukan dokumen-dokumen yang menumpuk tidak rapi, cat dinding kantor bagian dalam biru tua berkesan

gelap, kurangnya perapian filling kabinet. Data pegawai menurut jenjang pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.3
Data Pegawai Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang Menurut Jabatan, Jumlah Pegawai dan Jenjang Pendidikan Formal

No.	Jabatan	Pendidikan Terakhir					Jumlah
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	
1	Camat	1					1
2	Sekcam		1				1
3	Kasi Tata Pemerintahan	1					1
4	Kasi Pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa		1				1
5	Kasubag Umum dan Kepegawaian		1				1
6	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum			1			1
7	Kasi Kesejahteraan rakyat		1				1
8	Ka Subag Perencanaan Keuangan		1				1
9	Ka Subag Program		1				1
10	Staf		3		4		7
	Jumlah	2	9	1	4		16

Sumber :Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Kantor Kecamatan Bergas Bulan Juni 2019

Tabel 1.3 di atas menunjukkan para pegawai memiliki keterampilan yang berbeda-beda dilihat dari jenjang pendidikan yang telah ditempuh dan telah memiliki sumber daya yang cukup memadai. Wawancara yang peneliti lakukan

pada tanggal 19 Februari 2019 dengan Ibu Supriyati Uripah kepala staf pembangunan dan pemberdayaan masyarakat Desa beliau menyatakan,

“Masih adanya beberapa pegawai yang belum bisa menggunakan komputer, kemudian masih sering sibuknya sendiri sehingga meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya untuk membantu mengerjakan tugas tersebut. Kemampuan beberapa pegawai yang kurang mandiri menyebabkan pekerjaan menjadi kurang efektif sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal”.

Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Melihat kesenjangan antara teori dengan fakta yang terjadi di lapangan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dalam skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantordan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang ”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang dapat diteliti antara lain :

1. Masih rendahnya pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan kepada masyarakat yang menyebabkan ketidak puasan dengan pelayanan yang diberikan.
2. Terdapat kurangnya penggunaan fasilitas kantor dalam pelayanan karena tidak dimaksimalkan penggunaan mesin antrian serta kursi duduk yang masih terbatas.
3. Ruangan kerja yang masih tergolong kurang rapi sehingga dapat menghambat mobilitas pegawai dalam pelayanan masyarakat.

4. Pegawai yang kurang ramah dan belum cepat dan tanggap dalam melayani pengunjung.

1.3.Cakupan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya akan meneliti bagaimana pengaruh fasilitas kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

1.4.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh positif dan signifikan fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang?
2. Adakah pengaruh positif dan signifikan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang?
3. Adakah pengaruh positif dan signifikan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang?
4. Adakah pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang?

1.5.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat diketahui tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan fasilitas kantor, tata ruang kantor dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang .
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang .
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca serta serta menjadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman baru mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang .
- b. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat sebagai referensi untuk para peneliti berikutnya.
- c. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan masukan pentingnya fasilitas Kantor, tata ruang kantor dan kompetensi

pegawai terhadap kualitas pelayanan Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

1.7.Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang sudah ada. Penelitian ini mengambil topik kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yang diduga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

Orisinalitas dalam penelitian ini adalah penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang, dimana di lokasi tersebut belum pernah dilaksanakan penelitian tentang kualitas pelayanan. Adapun variabel bebas penelitian ini adalah fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai. Variabel-variabel bebas tersebut dikembangkan sesuai dengan keadaan sekarang yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggraini, Ristalia (2018) yang berjudul Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Boja Kabupaten Kendal. Terdapat perbedaan pada kombinasi variabel penelitian, dimana penelitian ini menggunakan fasilitas kantor. Selain itu, indikator yang digunakan pada kualitas pelayanan berbeda, penelitian tersebut menggunakan 7 indikator yang merujuk pada pendapat De Vreye dalam Sugiyanti (1999) sedangkan indikator yang peneliti gunakan pada penelitian ini menggunakan 5 indikator yang menggunakan pendapat dari Zeithml dalam Hardiansyah (2011).

Perbedaan dari kombinasi pemilihan variabel bebas, serta indikator untuk beberapa variabel penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Sehingga peneliti mengangkat topik penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori Utama (*Grand Theory*)

2.1.1. Teori Ilmu Administrasi Negara

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

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2011:51) bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) menjelaskan bahwa kualitas adalah:

- (1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- (2) Kecocokan untuk pemakaian;
- (3) Perbaikan berkelanjutan;
- (4) Bebas dari kerusakan atau cacat;
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Zeithml and Bitner dalam Munhurrun (2010:39) menyatakan bahwa, “*Customer expectations are beliefs about a service that serve as standards against which service performance is judged*”. Hal ini menjelaskan bahwa, harapan pelanggan adalah keyakinan tentang suatu layanan yang berfungsi sebagai standar untuk menilai kinerja layanan.

Pengertian kualitas lebih luas didefinisikan oleh David Dow & Uttal dalam Hardiansyah (2011:35) yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)”.

Teixera dalam Halvorsrud (2016:841) menyatakan bahwa “*Modeling service delivery from the customers perspective is an important topic for service providers seeking to improve their service*”. Hal ini menjelaskan bahwa, membuat model pemberian layanan dari perspektif pelanggan adalah topik penting bagi

penyedia layanan yang ingin meningkatkan layanan mereka. Simpulan Ismail Mohamad dalam Hardiansyah (2011:121), yaitu:

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

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

2.2.2. Asas-Asas Pelayanan

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

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

1. Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.3. Standar Pelayanan Publik

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

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

2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa pakar dalam menentukan dimensi kualitas pelayanan sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, hal ini ditunjukkan dari beberapa

dimensi kualitas pelayanan yaitu menurut Parasuraman dalam Jasfar (2005:51)

mengemukakan lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

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

Gespersz dalam Hardiansyah (2011:51), mengemukakan dimensi

peningkatan kualitas publik sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan lain sebagainya.

2.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan

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

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

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

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

- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.3. Fasilitas kantor

2.3.1. Pengertian Fasilitas

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

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

2.3.2. Pemeliharaan Fasilitas

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

1. Pemeliharaan Pencegahan (*Preventif Maintenance*)

Melibatkan pelaksanaan pemeriksaan rutin dan *service* yang menjaga fasilitas dalam kondisi yang baik. Tujuan pemeliharaan pencegahan untuk membangun sistem yang mengetahui kerusakan potensial dan membuat

pergantian atau perbaikan yang akan mencegah kerusakan, pemeliharaan pencegahan berarti dapat menentukan kapan suatu peralatan perlu di servis atau direparasi, mengingat kerusakan terjadi pada tingkat yang berbeda-beda selama umur produk, tingkat kerusakan yang tinggi dapat disebut kehancuran sebelum waktunya (*Infant Mortality*) terjadi pada awal mulai beroperasi pada banyak instansi. Infant mortality banyak disebabkan karena penggunaan yang tidak wajar, maka perlu membangun manajemen, membangun sistem pemeliharaan meliputi seleksi personel dan pelatihan.

2. Pemeliharaan Pemogokan (*Breakdown Maintenance*)

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

2.3.3. Indikator Fasilitas Kantor

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

1. Fasilitas alat kerja

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

- a. Alat kerja manajemen, yaitu alat kerja manajemen menjalankan kewajibannya berupa aturan yang menetapkan kemenangan dan kekuasaan dalam menjalankan kewajibannya. Jadi dengan alat kewenangan dan kekuasaan itu lah manajemen dapat menjalankan fungsinya untuk memimpin, mengarahkan, mengatur dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai atau pekerja.
 - b. Alat kerja operasional, yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat yang langsung digunakan dalam produksi. Dengan pengertian ini termasuk didalamnya semua alat kerja dikantor seperti mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, mesin komputer.
- b

2. Fasilitas Perlengkapan Kerja

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

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

3. Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial merupakan fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan asrama untuk pegawai bujangan, rumah jabatan, rumah dinas dan kadang kadang kendaraan bermotor termasuk juga sebagai fasilitas sosial (motor, kendaraan sedan) penyedia dan pengguna fasilitas sosial perlu diatur secara baik karena berapa pun fasilitas sosial ini tidak mungkin dapat memenuhi kepuasan pegawai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pengaturan yang objektif dan dirasa adil akan sangat

membantu kedua belah pihak (organisasi dan pegawai) memperlancar pekerjaan.

2.3.4. Keterkaitan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada variabel fasilitas kantor terdapat keterkaitan dengan variabel kualitas pelayanan yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

2.4. Tata Ruang Kantor

2.4.1. Pengertian Tata Ruang Kantor

“Tata Ruang Kantor adalah Penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia”(Littlefield & Peterson *Modern Office Management* 1956 dalam The Liang Gie, 1969:160). Sedangkan menurut George Terry(1958:174) mendefinisikan tata ruang kantor adalah “penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susuna yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan pekerjaan perkantoran dengan biaya yang layak”.

Sukoco (2007:189), sebuah *layout* kantor yang efektif akan memberikan salah satu manfaat yaitu meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor adalah segala sesuatu yang berada disekitar pekerja yang meliputi cahaya, warna, udara dan suara yang dapat mempengaruhi pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

2.4.2. Persyaratan Tata Ruang Kantor

The Liang Gie (2009:210-220) Setiap kantor mempunyai persyaratan Tata Ruang kantor yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perkantoran modern. Persyaratan itu meliputi :

1. Kebersihan
Bangunan, perlengkapan, dan perabotan harus dipelihara bersih.
2. Luas Ruang Kantor tidak boleh dijejalkan dengan pegawai.
3. Suhu Udara
Temperatur yang layak harus dipertahankan dalam ruang kerja
4. Ventilasi
Peredaran udara segar atau udara yang telah dibersihkan harus diusahakan dalam ruang kerja.
5. Penerangan Cahaya
Cahaya alam atau lampu yang cocok dan cukup harus diusahakan, sedang perlengkapan penerangan dirawat sepatutnya.
6. Fasilitas Kesehatan
Kamar kecil, toilet, dan sebagainya harus disediakan untuk para petugas serta dipelihara kebersihannya.
7. Fasilitas Cuci
Ruang cuci muka/tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan seperlunya.
8. Air Minum
Air bersih untuk keperluan minum petugas harus disediakan melalui pipa atau tempat penampungan khusus.
9. Tempat Pakaian
Dalam kantor harus disediakan tempat untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai petugas sewaktu kerja dan fasilitas untuk mengeringkan pakaian yang basah.
10. Tempat Duduk
Petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu.
11. Lantai, Gang, Tangga
Lantai harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberi pegangan untuk tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar.
12. Mesin
Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dan petugas yang memakainya harus cukup terlatih.
13. Beban Berat
Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat, membawa, atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan.
14. Pertolongan Pertama

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

15. Penjagaan Kebakaran

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

16. Pemberitahuan Kecelakaan

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

Empat hal penting yang sangat mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan

perkantoran akan diuraikan lebih lanjut (The Liang Gie 2009:212) yaitu:

1. Cahaya

Cahaya penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan matanya tak lekas menjadi lelah. Banyak ketidakberesan pekerjaan tatausaha disebabkan oleh penerangan yang buruk, misalnya ruangan terlampau gelap atau pegawai-pegawai harus bekerja di bawah penerangan yang menyilaukan.

The Liang Gie (1956:182), cahaya penerangan buatan manusia dapat dibedakan dalam empat macam :

a. Cahaya Langsung

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

b. Cahaya Setengah Langsung

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

c. Cahaya Setengah Tak Langsung

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

d. Cahaya Tak Langsung

Penerangan lampu yang terbaik ialah cahaya tak langsung. Cahaya ini dari sumbernya memancar ke arah langit-langit ruangan, dari situ barulah dipantulkan ke arah permukaan meja. Sifat cahaya ini benar-benar sudah lunak, karena itu tidak mudah menimbulkan kelelahan pada mata.

2. Warna

Bersama-sama dengan cahaya, warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara. Selain itu, warna yang tepat juga akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebihan. Para ahli membedakan 3 warna pokok, yaitu merah, kuning, dan biru. Merah adalah warna yang menggambarkan panas, kegembiraan, dan kegiatan bekerja. Sebagai alat untuk merangsang pancaindera dan jiwa agar bersemangat dalam melaksanakan suatu pekerjaan, warna merah tepat untuk dipergunakan. Tetapi, kalau terlampau banyak dipakai juga tidak baik. Warna yang tepat untuk sesuatu kantor tergantung kepada macam dan sifatnya pekerjaan di kantor yang bersangkutan. Misalnya untuk pekerjaan yang membutuhkan ketenangan yang sangat besar, sebaiknya dipakai warna biru pada dinding kantor itu. Untuk pekerjaan lain mungkin diperlukan warna putih. Ini akan memperbesar penerangan apabila dipakai cahaya tak langsung.

3. Udara

Tubuh manusia secara terus menerus mengeluarkan panas agar hidup terus. Untuk dapat memancarkan panas itu, perlulah udara di sekelilingnya mempunyai suhu yang lebih rendah daripada suhu badan manusia. Badan manusia yang normal mempunyai suhu 37 derajat Celcius. Udara tropik yang panas dan lembab mempunyai pengaruh menekan terhadap perkembangan tenaga dan daya cipta seseorang. Udara yang panas membuat orang mudah mengantuk, cepat lelah, dan kurang bersemangat.

Prof. Soetarman dalam *The Liang Gie* (1956:190) mengemukakan beberapa hal sebagai usaha yang dapat mengatasi udara yang panas-lembab antara lain:

- a. Mengatur suhu udara dalam ruang kerja dengan alat airconditioning. Walaupun alat tersebut masih sangat mahal harganya, tetapi bagi pekerjaan-pekerjaan yang menghendaki ketelitian sebesar-besarnya, alat itu merupakan keharusan apabila dikehendaki mutu pekerjaan yang tinggi.
- b. Mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruang kerja. Hal ini dapat tercapai dengan membuat lobang-lobang udara yang cukup banyak pada dinding-dinding kamar. Demikian pula sewaktu bekerja jendela-jendela dibuka sebanyak mungkin.
- c. Mengatur pakaian kerja sebaik-baiknya dipakai oleh para pekerja. Di Indonesia, mengenakan pakaian jas lengkap dengan dasi secara barat adalah kurang tepat.

4. Suara

Untuk mengatasi faktor suara yang sering-sering mengurangi efisiensi kerja para pegawai, hendaknya diperhatikan letak alat-alat gaduh. Cara lain untuk mengurangi kegaduhan ialah misalnya mesin-mesin tik di bawahnya diberi alas karet busa tipis. Untuk pesawat telepon, ada baiknya juga dibuatkan bilik

kecil yang dapat ditutup rapat. Dengan demikian, pembicaraan-pembicaraan takkan terganggu oleh suara mesin tik atau mengganggu pegawai-pegawai yang sedang bekerja. Ini juga ada manfaatnya kalau seorang pejabat harus membicarakan sesuatu yang tidak boleh didengar oleh pegawai-pegawai sekelilingnya.

2.4.3. Keterkaitan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas

Pelayanan

Pada variabel Tata ruang kantor terdapat keterkaitan dengan variabel kualitas pelayanan yaitu, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

2.5. Kompetensi Pegawai

2.5.1. Pengertian Kompetensi Pegawai

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

didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

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

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

2.5.2. Karakteristik Kompetensi Pegawai

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

1. *Motives*, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan.

2. *Traits*, adalah watak orang yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
3. *Self concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu.
4. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.
5. *Skill*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

2.5.3. Kluster Kompetensi Pegawai

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

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

d. Fleksibilitas

2.5.4. Manfaat Penggunaan Kompetensi Pegawai

Sutrisno (2009:208) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Ruky dalam Sutrisno (2009:208) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

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

nilai dan hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.5.5. Indikator Kompetensi Pegawai

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

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

2.5.6. Keterkaitan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada variabel kompetensi pegawai terdapat keterkaitan dengan variabel kualitas pelayanan yaitu, kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/ Aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas, petugas melayani dengan siap ramah,

petugas melayani dengan sikap sopan dan santun dan tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan.

2.6. Kajian Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Pratiwi, Monica (2013)	PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH	Dijelaskan bahwa secara simultan pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 77,75%. Variabel yang berpengaruh paling besar adalah fasilitas perpustakaan 32,94% sedangkan kompetensi pegawai sebesar 26,62%.	Ada perbedaan dalam meneliti variabel perpustakaan
No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	NasekhaF aizatun201 7	Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi	Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda	Ada perbedaan dalam meneliti variabel

		Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan untuk Siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal en	yang dihitung menggunakan program SPSS 21 diperoleh $Y = 1,743 + 0,354 X_1 + 0,337 X_2 + 0,223 X_3 + e$. Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 135,624 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh secara simultan tata ruang kantor, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di tata usaha SMK NU 01 Kendal.	Fasilitas Kantor terhadap kualitas pelayanan
3.	Nurmashita, Faiza., Hakim, Prasetyo (2012)	Dalam penelitian safitri (2013) menyatakan bahwa secara simultan Pengaruh Kompetensi	Ada pengaruh positif atau signifikan antara variabel kompetensi pegawai dan	Ada perbedaan dalam meneliti kompetensi pegawai dan lingkungan kerja

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	variabel lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo dengan prosentase sebesar 63,5%	terhadap kualitas pelayanan
4.	Mochamad Andi Septiono (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Gunungpati.	Ada pengaruh simultan antara fasilitas kerja, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,9%.	Tidak menggunakan variabel kompetensi pegawai.
5.	Ristalia Angraini (2018)	Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boja Kabupaten Kendal.	Pengaruh simultan sebesar 34,2%. Pengaruh secara parsial kedisiplinan kerja sebesar 2,22%, kompetensi pegawai sebesar 9,85%, dan tata ruang kantor sebesar 4,41%.	Tidak menggunakan variabel Disiplin kerja.
6.	Arawati Agus, Sunita Barker, dan Jay Kandampully (2007)	<i>An Exploratory Study Of Service Quality In The Malaysian Public Service Sector</i> (Studi Eksplorasi Kualitas Layanan di Sektor Layanan Publik Malaysia)	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang sejauh mana kualitas layanan dapat meresap pada sektor layanan publik dengan mengambil objek pada manajemen dan persepsi pelanggan atas	Penelitian terdahulu berfokus pada analisis pelayanan publik yang berpedoman pada teori SERVQUAL. Penelitian penulis terdapat

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			kualitas layanan yang didapat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diklasifikasikan sebagai kriteria sangat baik dalam dimensi daya tanggap, akses dan kredibilitas.	3 variabel bebas dan variabel terikat kualitas pelayanan.
7.	Prabha Ramseook - Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo (2010)	<i>Service Quality In The Public Service</i> (Kualitas Layanan dalam Layanan Publik)	Kesenjangan penelitian ditemukan negatif dan secara statistik signifikan pada 5%.	Penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan publik. Penelitian penulis menggunakan 4 variabel.
8.	Yu-Chi Wu Chin-Shih Tsai Hsiao-Wen Hsiung Kuan-Ying Cheng (2015)	<i>Linkage Between Frontline Employee Service Competence Scale and Customer Perceptions Of Service Quality</i> (Keterkaitan antara Skala Kompetensi Layanan Karyawan dan Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan)	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kompetensi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penggunaan variabel bebas. Penelitian terdahulu menggunakan variabel persepsi pelanggan sebagai variabel bebas.

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
9.	Zaid Habibie Asnar, 2013 Unimus	Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A) Samarinda.	Koefisien korelasi dalam penelitian ini sebesar 0,735. Hal tersebut bahwa terdapat tingkat hubungan yang kuat antara tata ruang kantor dan kualitas pelayanan pegawai	Perbedaan terletak tidak adanya fasilitas fisik kantor, dan kompetensi pegawai

2.7. Kerangka Berpikir

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

Fasilitas merupakan sarana pendukung yang sangat penting untuk menunjang pelayanan. Aktivitas dalam suatu organisasi tidak terlepas dari fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien. Moenir (1987:197) yang menyatakan “Fasilitas

merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Indikator yang digunakan fasilitas antara lain fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial.

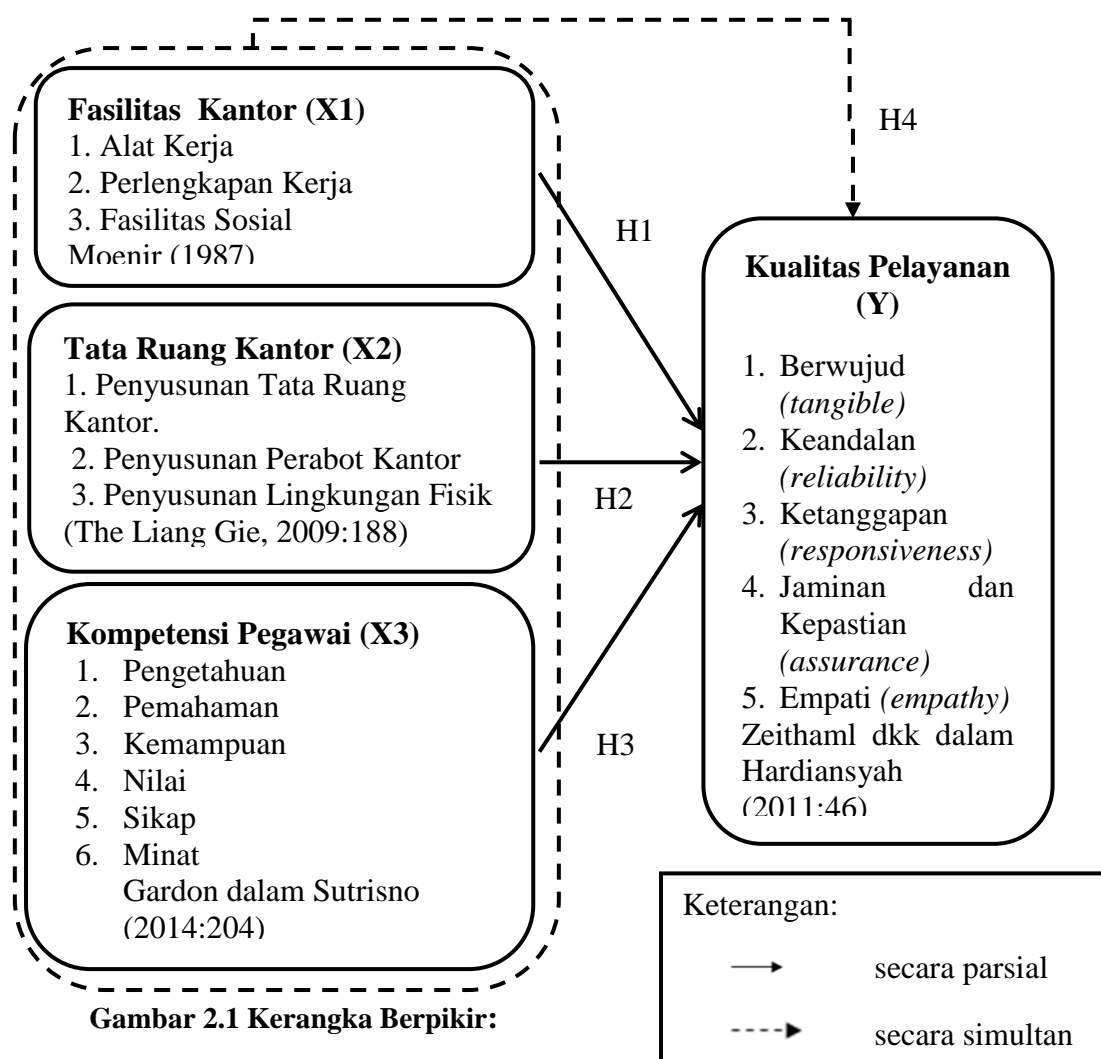
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi pemerintahan perlu terdapat tata letak dan ruang yang baik dan nyaman guna mempermudah pegawai dalam menciptakan kualitas layanan yang baik. Menurut George Terry (1958:174) mendefinisikan tata ruang kantor adalah “penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan pekerjaan perkantoran dengan biaya yang layak”. Tata ruang kantor sangat penting bagi pegawai, karena dengan tata ruang kantor yang sesuai dapat meningkatkan semangat kerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan.

Berhasil tidaknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan organisasi dan pegawainya dalam memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peran penting dalam kegiatan layanan di instansi pemerintahan. Sumber daya yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam instansi organisasi tersebut.

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

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

Berdasarkan uraian diatas kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir:

2.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono. 2018:63). Hipotesis dari permasalahan ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Ada pengaruh positif dan signifikan dari Fasilitas Kantor, Tata Ruang kantordan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang
- H₂ : Ada pengaruh positif dan signifikan dari Fasilitas Kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang
- H₃ : Ada pengaruh positif dan signifikan dari Tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang
- H₄ : Ada pengaruh positif dan signifikan dari kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017:8) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dalam menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.1.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausalitas, pengujian variabel yang dilakukan menekankan pada pengkajian teori melalui pengukuran variabel. Sanusi (2014:14) menyatakan bahwa desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Desain kausalitas ini, umumnya berhubungan sebab akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel bebas, variabel antara dan variabel terikat.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas kantor, tata ruang kantor, variabel kompetensi pegawai, variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah meneliti dan menganalisis pengaruh antara Fasilitas kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1. Populasi

Sugiyono (2015:117) 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 di tarik kesimpulan”. Suharsimi (2010: 173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek itu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2018:81) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Suharsimi (2010: 174) sampel adalah sebagian teknik atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Sudjana (2005: 6) sampel adalah sebagian dari populasi. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability* sampling yaitu *sampling insidental*. Sugiyono (2018:85) menyatakan bahwa “*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". Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan layanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Penentuan jumlah pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus iteratif (dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh n yang stabil/konvergen) karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui.

$$n = \frac{(Z_1 - \alpha + Z_1 - \beta)^2 + 3}{(Up)^2}$$

dimana:

$$Up = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) \text{ untuk iterasi pertama}$$

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

Keterangan:

U = Standardized normal random variable corresponding to particular value of the correlation coefficient

Ln = log-e (natural logarithm)

N = ukuran sampel

P = koefisien korelasi yang oleh peneliti diperkirakan kemaknaan untuk penelitian

$Z_{1-\alpha}$ = Nilai yang diperoleh dari Tabel Distribusi Normal Baku dengan α yang di tentukan.

Menurut Somantri dan Muhidin (2011:96) ρ =rho perkiraan koefisien korelasi yang terjadi antara variabel X dan Y (diambil dari koefisien korelasi $Z_{1-\beta}$ = Nilai yang diperoleh dari Tabel Distribusi Normal Baku dengan α yang di tentukan terkecil, apabila tidak diketahui disarankan 0,30). Dengan memperhatikan Kuasa uji (power $1-\beta$) = 0,95, dengan $\alpha=0,05$, maka diperoleh dari Tabel Distribusi Normal sebesar $Z_{1-\alpha} = 1,645$ dan $Z_{1-\beta} = 1,645$.

a. Untuk iterasi Pertama

$$U\rho_1 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right)$$

$$U\rho_1 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+0,30}{1-0,30} \right)$$

$$U\rho_1 = \frac{1}{2} L n (1,8571)$$

$$U\rho_1 = 0,3095196$$

$$n_1 = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{2-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

$$n_1 = \frac{(1,645+1,645)^2}{0,3095196^2} + 3$$

$$n_1 = \frac{(1,645+1,645)^2}{0,09580238} + 3$$

$$n_1 = 115,9836 = 116 \text{ Responden}$$

b. Untuk iterasi Kedua

$$U\rho_2 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1)}$$

$$U\rho_2 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+0,30}{1-0,30} \right) + \frac{0,30}{2(115,9836-1)}$$

$$U\rho_2 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1,30}{0,70} \right) + \frac{0,30}{2(114,9836)}$$

$$U\rho_2 = \frac{1}{2} L n(1,8571) + 0,001304534$$

$$U\rho_2 = 0,3095196 + 0,001304534$$

$$U\rho_2 = 0,31082413$$

$$n_1 = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{2-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

$$n_1 = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{0,31082413^2} + 3$$

$$n_1 = \frac{10,8241}{0,09661164} + 3$$

$$n_1 = 115,03723 = 115 \text{ Responden}$$

Karena n_1 dan n_2 belum sama, maka perlu dilakukan iterasi ketiga.

c. Untuk iterasi Ketiga

$$U\rho_3 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1)}$$

$$U\rho_3 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1+0,30}{1-0,30} \right) + \frac{0,30}{2(115,03723-1)}$$

$$U\rho_3 = \frac{1}{2} L n \left(\frac{1,30}{0,70} \right) + \frac{0,30}{2(114,03723)}$$

$$U\rho_3 = \frac{1}{2} L n(1,8571) + 0,00131536$$

$$U\rho_3 = 0,3095196 + 0,00131536$$

$$U\rho_3 = 0,31083496$$

$$n_1 = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{2-\beta})^2}{U\rho^2} + 3$$

$$n_1 = \frac{(1,645 + 1,645)^2}{0,31083496^2} + 3$$

$$n_1 = \frac{10,8241}{0,0966184} + 3$$

$$n_1 = 115,0294 = 115 \text{ Responden}$$

Karena n_2 dan n_3 sudah mendapatkan hasil yang sama yaitu 115, maka sampel minimal yang diambil adalah sebanyak 115 responden. Menggunakan teknik sampel ini karena sampel yang diambil adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Pengambilan sampel ini dilakukan pada saat hari kerja dan jam kerja aktif yaitu hari senin-kamis mengambil sampel dan menyebar angket atau kuesioner. Sampel yang dijadikan dalam penelitian ini memiliki kriteria berdasarkan frekuensi kedatangan melakukan pelayanan minimal 2 (dua) kali dengan usia minimal 17 tahun dan maksimal 59 tahun.

Tabel 3.1
Distribusi Responden Penelitian

Pelayanan	Jumlah
Pembuatan dan perbaruan data KTP- <i>el</i>	75
Izin Usaha	10
Pembuatan dan perbaruan KK	11
SKCK	8
Pembuatan Akta Kelahiran	2
Surat Keterangan	8
SKTM	1
Jumlah	115

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

3.3. Variabel Penelitian

Sugiyono (2015: 61) variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

3.3.1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Sugiyono (2015:61) mengatakan “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)”. Variabel independen penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu:

- a. Fasilitas Kantor (X1) terdiri dari 3 indikator yaitu: fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial (Moenir, 1987).
- b. Tata ruang kantor (X2) terdiri dari 3 indikator yaitu: Penyusunan tata ruang kantor, Penyusunan perabot kantor, Penyusunan lingkungan fisik kantor (The Liang Gie, 2009:188).
- c. Kompetensi Pegawai (X3) terdiri dari 6 indikator yaitu: pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan (*skill*), nilai (*value*), sikap (*attitude*), dan minat (*interest*) (Gordon, 2011).

3.3.2. Variabel Dependen (Terikat)

“Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas” (Sugiyono, 2015:61). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik (cara) yang digunakan untuk memperoleh keterangan atau data yang benar dan dapat dipercaya dari sumbernya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Sedangkan menurut Suharsimi (2010:199) mengemukakan bahwa observasi suatu aktivitas yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Observasi ini digunakan pada observasi awal untuk mengamati Fasilitas Kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

3.4.2. Wawancara

Sugiyono (2015:194) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari

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

3.4.3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Suharsimi, 2006:158). Data tersebut berupa inventaris sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan, dan data SOP (Standar Operasional Prosedur) Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang fasilitas kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai, dan data-data lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

3.4.4. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:142). Menurut Suharsimi (2006:151) kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau

hal-hal yang ia ketahui. Metode ini berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang diberikan kepada responden secara langsung.

Metode angket atau kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai pengaruh fasilitas Kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa sejumlah pertanyaan/penyataan tertulis yang disediakan dengan alternatif jawaban. Penggunaan angket membantu responden dalam memberikan jawaban.

Dalam pengukuran metode ini menggunakan Skala Likert yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014:93). Skala *likert* dikatakan interval karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari setuju dan setuju “lebih tinggi” dari ragu-ragu/netral (Ghozali, 2011:47). Masing-masing jawaban dari 5 alternatif jawaban yang telah tersedia diberi skor (bobot nilai) sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Alternatif dan Skor Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor Jawaban
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu/Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018:93)

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2015:148) adalah “Suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Uji instrumen ini dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden. Tujuan uji coba instrumen adalah untuk mengetahui tingkat keterpahaman instrumen, apakah responden tidak menemui kesulitan dalam menangkap maksud peneliti serta untuk mengetahui apakah butir-butir yang tertera dalam angket sudah memadai dan cocok dengan keadaan lapangan. Uji coba instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada 30 responden.

3.5.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan sesuatu instrumen (Suharsimi, 2010: 211). Sedangkan menurut Kuswanto (2014: 111) validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Menurut Ghazali (2011:53), “Untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak maka uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)

= $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel”, dengan taraf kesalahan 5% atau taraf signifikansi 95% maka diperoleh rtabel sebesar 0,361 dengan ketentuan:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361), maka butir soal dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,361), maka butir soal dikatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk pengambilan data. Berdasarkan hasil perhitungan uji coba validitas kepada 30 responden dengan menggunakan *SPSS relace 21.0* dengan derajat kesalahan 5% maka diperoleh nilai df ($n-2$) sebesar $30-2=28$ dan α (α) 0,05. maka data dinyatakan tidak valid. Perhitungan menggunakan program *SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayan

Variabel	Indikator	No. Soal	R Hitung	R tabel	Keterangan
Fasilitas Kantor	Fasilitas Alat Kerja	1	0,635	0,361	Valid
		2	0,587	0,361	Valid
	Fasilitas Perlengkapan Kerja	3	0,67	0,361	Valid
		4	0,68	0,361	Valid
		5	0,667	0,361	Valid
	Fasilitas Sosial	6	0,504	0,361	Valid
		7	0,446	0,361	Valid
		8	0,717	0,361	Valid
Tata Ruang Kantor	Penyusunan Lay Out kantor	9	0,672	0,361	Valid
		10	0,831	0,361	Valid
		11	0,697	0,361	Valid
	Penyusunan Perabot	12	0,574	0,361	Valid
		13	0,61	0,361	Valid
		14	0,469	0,361	Valid
	Penyusunan Lingkungan Fisik	15	0,566	0,361	Valid
		16	0,611	0,361	Valid
		17	0,692	0,361	Valid
Kompetensi	Pengetahuan	18	0,763	0,361	Valid

Pegawai	<i>(Knowledge)</i>	19	0,745	0,361	Valid	
		20	0,631	0,361	Valid	
Variabel	Indikator	No. Soal	R Hitung	R tabel	Keterangan	
	Pemahaman <i>(Understanding)</i>	21	0,763	0,361	Valid	
		22	0,752	0,361	Valid	
	Kemampuan <i>(Skill)</i>	23	0,776	0,361	Valid	
		24	0,885	0,361	Valid	
		25	0,426	0,361	Valid	
	Nilai <i>(Value)</i>	26	0,708	0,361	Valid	
		27	0,835	0,361	Valid	
		28	0,401	0,361	Valid	
	Sikap <i>(Attitude)</i>	29	0,62	0,361	Valid	
		30	0,455	0,361	Valid	
		31	0,862	0,361	Valid	
		32	0,812	0,361	Valid	
	Minat <i>(Interest)</i>	33	0,78	0,361	Valid	
		34	0,653	0,361	Valid	
	Kualitas Pelayanan	Berwujud <i>(Tangible)</i>	35	0,374	0,361	Valid
			36	0,47	0,361	Valid
37			0,347	0,361	Valid	
Keandalan <i>(Reliability)</i>		38	0,810	0,361	Valid	
		39	0,814	0,361	Valid	
		40	0,893	0,361	Valid	
Ketanggapan <i>(Responsiveness)</i>		41	0,841	0,361	Valid	
		42	0,849	0,361	Valid	
		43	0,895	0,361	Valid	
Jaminan dan Kepastian <i>(Assurance)</i>		44	0,656	0,361	Valid	
		45	0,774	0,361	Valid	
Empati <i>(Empathy)</i>		46	0,765	0,361	Valid	
	47	0,43	0,361	Valid		
	48	0,444	0,361	Valid		

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 12, halaman 144)

Berdasarkan tabel 3.3 perhitungan uji validitas uji coba instrumen variabel pengaruh fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang menunjukkan

bahwa 48 item pertanyaan telah dinyatakan valid karena memiliki nilai signifikansi $< 0,0361$ sehingga semua soal item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian.

Berlandaskan pada hasil uji validitas dari 48 butir soal yang valid, maka penomorannya diurutkan kembali dan digunakan untuk pengambilan data penelitian.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2015:173) menyatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. “Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan” (Arikunto, 2010:221).

Uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan uji sekali pengukuran (*one shot measure*). “Uji sekali pengukuran (*one shot measure*) dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban setiap butir pernyataan, dengan skor jawaban butir pernyataan lainnya. Reliabilitas instrumen penelitian ini dihitung menggunakan alat analisis *IBM SPSS 21.0 for windows* dengan analisis uji statistik *Cronbach's Alpha (a)*. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,361 (Ghozali, 2013:48). Berdasarkan uji reliabilitas instrumen penelitian kepada 30 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Fisik	0,648	0,361	Reliabel
Tata Ruang Kantor	0,648	0,361	Reliabel
Kompetensi Pegawai	0,940	0,361	Reliabel
Kualitas Pelayanan	1,00	0,361	Reliabel

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 13, halaman 156)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.964	48

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan diketahui hasil nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel lebih dari standar minimal *Cronbach's Alpha* yang disyaratkan yaitu 0,361. Hasil perhitungan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,749. Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

3.6. Metode Analisis Data

Pengolahan data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul kemudian diolah dan dianalisis. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan untuk melihat bagaimana fasilitas fisik pelayanan, tata ruang kantor, kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Deskriptif Persentase

Sugiyono (2014:147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan masing-masing indikator dalam setiap variabel, yaitu fasilitas kantor (X_1), tata ruang kantor (X_2), kompetensi pegawai (X_3) dan kualitas pelayanan (Y) agar lebih mudah dalam memahami pengukurannya. Pengukuran analisis deskriptif persentase ini dilakukan dengan bantuan program *Microsoft excel*. Dalam analisis ini, semua skor dari variabel fasilitas fisik, tata ruang kantor, kompetensi pegawai, dan kualitas pelayanan dari setiap sub variabelnya dijumlahkan dan dibandingkan dengan skor idealnya. Sehingga akan diperoleh persentase skor.

Ali (2013:201) berpendapat bahwa langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan angket yang telah diisi responden dengan memberikan kelengkapan
2. Mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif
 - a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
 - b. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
 - c. Jawaban Ragu-ragu/Netral (N) di beri skor 3
 - d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
 - e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3. Membuat tabulasi data
4. Memasukan dalam rumus deskriptif presentase $P = \left(\frac{n}{N}\right) \times 100\%$

P = Persentase variabel tertentu

n= Nilai yang diperoleh

N= Jumlah seluruh nilai atau skor total (skor ideal)

5. Membuat tabel rujukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Menentukan persentase tertinggi

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

$$= \left(\frac{5}{5}\right) \times 100\% = 100\%$$

- b. Menentukan persentase terendah

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

$$= \left(\frac{1}{5}\right) \times 100\% = 20\%$$

- c. Menentukan rentang persentase

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

$$= 100\% - 20\% = 80\%$$

- d. Menetapkan kelas interval

$$\text{Rentangan persentase} \div \text{Skala Interval}$$

$$= 80\% \div 5 = 16\%$$

Tabel deskriptif persentase untuk masing-masing variabel fasilitas fisik, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.5.
Kriteria Deskriptif Persentase

Interval	Kualitas Pelayanan (Y)	Fasilitas Kantor (X1)	Tata Ruang Kantor (X2)	Kompetensi Pegawai (X3)
84% < %Skor ≤ 100%	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
68% < %Skor ≤ 84%	Baik	Baik	Baik	Baik
52% < %Skor ≤ 68%	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
36% < %Skor ≤ 52%	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik
20% < %Skor ≤ 36%	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik atau tidak. Ada tiga macam asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini (Ghozali, 2014: 105):

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal karena dalam uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2014: 160). Model regresi yang baik yaitu yang memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian dapat dilihat dari grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada di sepanjang garis 450. Sedangkan menurut Ghozali (2011:163) dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah:

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

Dalam penelitian ini menggunakan bantuan alat uji *IBM SPSS 21.0 for windows* dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnow (K-S)*.

Kriteria pengujian uji Kolmogorov-Smirnov adalah (Priyatno, 2013:38) :

- a. Jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi secara normal.
- b. Jika nilai Sig. < 0,05 data tidak berdistribusi secara normal.

3.6.2.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali (2014:105) menyatakan bahwa “Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas”. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari:

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

Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tertinggi (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$), 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, 2011:105).

3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan melihat grafik *scatterplot*, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi (bebas) heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:134). Cara lain untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yakni dengan Uji Glejser. Jika probabilitas signifikansinya $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam persamaan regresi.

3.6.2.4. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linearitas akan memperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat, dan kubik (Ghozali, 2011:166). Penentuan nilai linearitas dapat dilihat pada output SPSS dalam kolom *Linearity* pada tabel ANOVA. Variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila signifikansi $< 0,05$

3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh antara variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas” (Ghozali, 2013:8). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas (fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan). Langkah-langkah yang dilakukan menurut Sugiyono (2015:262) adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

A : konstanta

B : Koefisien regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen)

X1 : Variabel Fasilitas Kantor

X2 : Variabel Tata Ruang Kantor

X3 : Variabel Kompetensi Pegawai

e : Error yang diterima

3.6.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F (simultan) dan uji t (parsial), diuraikan sebagai berikut:

3.6.4.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen atau bebas secara terpisah (individual) terhadap variasi variabel dependen (terikat) dengan bantuan program *IBM SPSS 21.0 for windows (Statistical Product and Service Solution) for Windows*. Dengan taraf signifikansi 0,05% dengan kriteria jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak dan sebaliknya (Ghozali, 2015:99). Dengan penjelasan berikut:

- a. Jika nilai probabilitas (p - value) $> 0,05$ maka H_0 diterima, berarti H_a ditolak itu berarti tidak ada pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas dengan variabel terikat yang tolak di uji tersebut.
- b. Jika nilai probabilitas (P value) $< 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima itu berarti ada pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas yang telah di uji.

3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas yang terdapat dalam model terhadap variabel terikat (Y). Simultan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kantor (X1), tata ruang kantor (X2), dan kompetensi pegawai(X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Langkah dalam menguji hipotesis dengan uji F adalah sebagai berikut:

- a. Menguji Hipotesis

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

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

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

- b. Menentukan taraf nyata (level of significance = α) Taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$.
- c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan. Kriteria pengambilan keputusan yang dipakai adalah sebagai berikut:
 - a) Jika nilai p-value pada kolom sig < α (0,05), maka (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima, berarti bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen.
 - b) Jika nilai p-value pada kolom sig = α (0,05) maka (H_0) diterima dan hipotesis kerja (H_a) ditolak, berarti variabel independen (X) dikatakan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- d. Mengambil keputusan.

3.6.4.3. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Cara mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan oleh masing-masing variabel, maka perlu dicari koefisien determinasi secara parsial. Menurut Suliyanto (2011:17), koefisien determinasi dengan simbol r^2 merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantungnya. Besarnya pengaruh secara parsial dapat diketahui dari besarnya r^2 yang diperoleh dari hasil kuadrat *partial correlation* pada tabel *coefficient* dengan menggunakan program *IBM SPSS 21.0 for windows*.

3.6.4.4. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. “Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen” (Ghozali, 2011:97). Dalam menganalisis data penelitian menggunakan program SPSS. Output SPSS koefisien determinasi terletak pada *Model Summary*^b. Jika nilai $R^2 = 0$ maka tidak ada sedikitpun presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya $R^2 = 1$ maka presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variabel-variabel independen yang digunakan dalam model ini menjelaskan 100% variabel variasi variabel dependen. Adjusted R Square adalah nilai R Square yang telah disesuaikan. Regresi dengan lebih dari dua variabel independen digunakan Adjusted R^2 sebagai koefisien determinasi. Sedangkan Standard Error of the Estimate adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y (Priyatno, 2013:120).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang yang terletak di Jalan Soekarno-Hatta No. 68, Bergas, Kabupaten Semarang. Kecamatan Bergas terdiri atas 13 desa/kelurahan, terdiri dari desa/kelurahan: Bergas Kidul, Bergas Lor, Wujil, Gondoriyo, Wringin Putih, Diwak, Gebugan, Jatijajar, Karangjati, Ngempon, Randugunting, Pagersari, Munding, dengan jumlah penduduk mencapai 85.002 jiwa. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang adalah:

a. Pelayanan Kependudukan

Bentuk pelayanan kependudukan terdiri dari penerbitan KTP/surat keterangan KTP, surat keterangan pindah penduduk, surat keterangan miskin, penerbitan Kartu Keluarga (KK), pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengantar akta catatan sipil kelahiran.

b. Pelayanan Perizinan

Bentuk pelayanan perizinan diantaranya ijin mendirikan bangunan, ijin usaha pariwisata (IUP), ijin pemasangan reklame, Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan tanda daftar perusahaan.

4.1.2. Deskriptif Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang berjumlah 115 orang dengan identitas sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian dari penyebaran kuesioner kepada 115 responden diperoleh data mengenai jenis kelamin responden yaitu:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	68
2	Perempuan	47
Jumlah		115

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 18, halaman 194)

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa keseluruhan responden laki-laki yang berjumlah 68 orang lebih daripada perempuan yang berjumlah 47 orang.

b. Umur

Berdasarkan data penelitian dari penyebaran kuesioner penelitian kepada 115 pengunjung kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang diperoleh data mengenai kelompok umur responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah
1	17-30	69
2	31-44	25
3	45-60	21
Jumlah		115

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 18, halaman 194)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa keseluruhan responden paling banyak berusia kisaran 17-30 tahun dengan jumlah pengunjung sebanyak 69 orang, responden yang berusia kisaran 31-34 tahun sebanyak 25 orang, dan responden berusia kisaran 45-60 tahun sebanyak 21 orang.

4.1.3. Uji Asumsi Klasik

4.1.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* dan analisis grafik dengan menggunakan bantuan program komputer *IBM SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

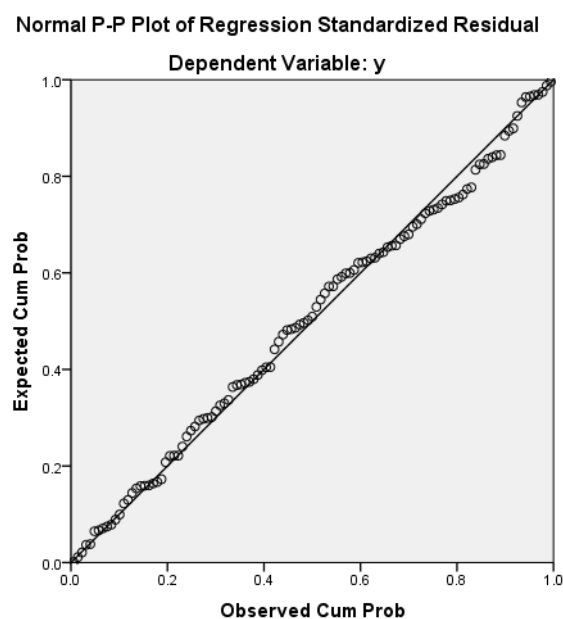
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.86249169
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.574
Asymp. Sig. (2-tailed)		.897

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 19 , halaman 204)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0.574 dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,897. Karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 pada uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas yang artinya data berdistribusi normal. Disamping dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, uji normalitas juga dapat dilihat pada hasil *output* dari pengujian normalitas dengan uji grafik P-Plot adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)

Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal (Ghozali, 2011: 161). Berdasarkan gambar 4.4. bahwa grafik *normal plot* menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, dengan penyebaran titik-titik yang berdekatan dengan garis

diagonal normalitas. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi pada penelitian ini berdistribusi normal.

4.1.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *Tolerance*. Apabila nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai *VIF* ≤ 10 maka menunjukkan model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2011:105). Perhitungan uji multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.250	5.073		.246	.806	
	x1	.485	.176	.233	2.762	.007	.572
	x2	.375	.140	.218	2.679	.008	.616
	x3	.381	.055	.481	6.914	.000	.841

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 19, halaman 204)

Berdasarkan tabel 4.4 variabel fasilitas kantor (X1) menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,572 dan nilai *VIF* sebesar 1,748, variabel tata ruang kantor (X2) menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,616 dan nilai *VIF* sebesar

1,624, variabel kompetensi pegawai (X3) menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,841 dan nilai *VIF* sebesar 1,189. Dilihat dari hasil tersebut, bahwa semua variabel bebas (X) mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan besarnya nilai *VIF* yaitu kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak ada multikolinieritas karena tidak ada hubungan antara variabel bebas.

4.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis uji *glejser* dan analisis grafik *scatterplot*. Perhitungan uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji *Glejser*

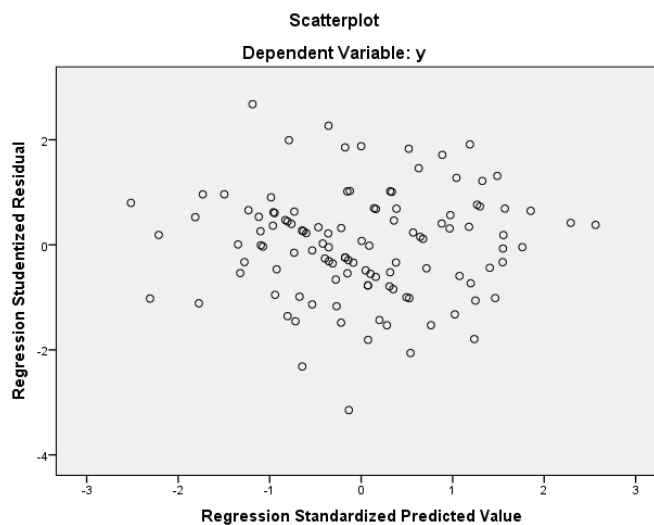
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.250	5.073		.246	.806
	x1	.485	.176	.233	2.762	.007
	x2	.375	.140	.218	2.679	.008
	x3	.381	.055	.481	6.914	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 19 , halaman 204)

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji *glejser* diketahui nilai signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas (X) lebih besar dari 0,05 yaitu

variabel Fasilitas kantor sebesar 0,485, variabel Tata Ruang Kantor sebesar 0,375, dan variabel kompetensi pegawai sebesar 0,381. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini.



Gambar 4.2 Hasil Heterokedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot
 Sumber: Data diolah pada tahun 2019 (lampiran 19 , halaman 204)

Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

4.1.3.4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X dan variabel Y mempunyai hubungan yang linier secara signifikansi atau tidak. Data yang baik adalah data yang seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel X dan variabel Y. Untuk mengetahui apakah regresi bersifat linier atau tidak dapat dilihat dari tabel ANOVA dengan *IBM SPSS Statistics 21.0*. Jika nilai sig. < 0,05 maka ada hubungan linier secara signifikan antara variabel X dan variabel Y. Jika nilai sig. > 0,05 maka tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dan variabel Y. Perhitungan uji linearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6**Hasil Uji Linearitas Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
y * x1(Fasi litas Kantor)	(Combined)		1270.044	12	105.837	4.341	.000
	Between	Linearity	1163.185	1	1163.185	47.712	.000
	Groups	Deviation from Linearity	106.859	11	9.714	.398	.954
	Within Groups		2486.687	102	24.379		
	Total		3756.730	114			

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 19, halaman 204)

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji linearitas fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini linear. Hasil tersebut dapat dilihat dari nilai F sebesar 47,712 dengan nilai signifikansi *linearity* sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.7**Hasil Uji Linieritas Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	(Combined)		1355.017	15	90.334	3.724	.000
	Between	Linearity	961.150	1	961.150	39.619	.000
	Groups	Deviation from Linearity	393.867	14	28.133	1.160	.318
	Within Groups		2401.713	99	24.260		
	Total		3756.730	114			

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 19, halaman 204)

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji linieritas Tata Ruang Kantor terhadap kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini linier. Hasil tersebut dapat dilihat dari nilai F sebesar 39,619 dengan nilai signifikansi

linearity sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.8
Hasil Uji Linieritas Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y n * x 3	(Combined)	2177.684	28	77.774	4.236	.000
	Between Linearity	1529.538	1	1529.538	83.304	.000
	Groups Deviation from Linearity	648.146	27	24.005	1.307	.177
	Within Groups	1579.046	86	18.361		
	Total	3756.730	114			

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 19 , halaman 204)

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji linieritas Kompetensi Pegawai terhadap kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini linier. Hasil tersebut dapat dilihat dari nilai F sebesar 83.304 dengan nilai signifikansi *linearity* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

4.1.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh antara fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang secara simultan, untuk mengetahui apakah secara parsial variabel-variabel bebas tersebut berpengaruh secara signifikan dan uji ini untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi baik secara simultan dan

parsial. Hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.250	5.073		.246	.806
1 x1	.485	.176	.233	2.762	.007
x2	.375	.140	.218	2.679	.008
x3	.381	.055	.481	6.914	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun (lampiran 20 , halaman 207)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan persamaan regresi berganda yaitu:

Sumber: Data diolah pada tahun 2019 (lampiran 20, halaman 218)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan persamaan regresi berganda yaitu:

$$KL = 1,250 + 0,485FK + 0,375TRK + 0,381KP + e$$

Persamaan regresi berganda diatas mempunyai makna sebagai berikut:

a. Konstanta = 1,250

Jika variabel independen yaitu fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 1,250. Artinya apabila fasilitas kantor, kompetensi pegawai, dan kompetensi pegawai mempunyai nilai 0 maka kualitas pelayanan memiliki nilai 1,250.

b. Koefisien Regresi Fasilitas Kantor (FK) = 0,485

Koefisien regresi linier berganda variabel fasilitas kantor sebesar 0,485 bertanda positif artinya jika variabel fasilitas kantor mengalami

peningkatan sebesar 1 sedangkan variabel tata ruang kantor dan kompetensi pegawai adalah konstanta/tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,485. Semakin optimal fasilitas kantor maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dilihat dari tabel nilai regresi fasilitas kantor menunjukkan pengaruh positif dengan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,762 yang berarti terdapat pengaruh positif fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

c. Koefisien Regresi Tata Ruang Kantor (TRK) = 0,375

Koefisien regresi linear berganda variabel tata ruang kantor sebesar 0,375 bertanda positif artinya jika variabel tata ruang kantor mengalami peningkatan 1 sedangkan variabel fasilitas kantor dan kompetensi pegawai adalah konstanta/tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,375. Semakin optimal tata ruang kantor maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dilihat dari tabel regresi kompetensi pegawai menunjukkan pengaruh positif dengan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,679 yang artinya terdapat pengaruh positif tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan.

d. Koefisien Regresi Kompetensi Pegawai (KP) = 0,381

Koefisien regresi linear berganda variabel kompetensi pegawai sebesar 0,381 bertanda positif yang artinya jika variabel kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar 1 sedangkan variabel fasilitas kantor dan tata ruang kantor adalah konstanta/tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 0,381. Semakin optimal kompetensi pegawai maka

dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dilihat dari tabel regresi kompetensi pegawai menunjukkan pengaruh positif dengan diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 6,914 yang berarti terdapat pengaruh kompetensi pegawai pada kualitas pelayanan.

4.1.5. Uji Hipotesis

4.1.5.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (fasilitas kantor, kompetensi pegawai, kompetensi pegawai) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Perhitungan uji hipotesis secara parsial dalam penelitian ini dengan alat bantu program *IBM SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.250	5.073		.246	.806	
1	x1	.485	.176	.233	2.762	.007
	x2	.375	.140	.218	2.679	.008
	x3	.381	.055	.481	6.914	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 21, halaman 208)

Berdasarkan tabel diatas, pada variabel fasilitas kantor (X1) diperoleh hasil $t_{hitung} 2,762 > t_{tabel} 1,98157$ dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada $H_a(1)$ yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan

signifikan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”. **Diterima**

Pada variabel tata ruang kantor (X2) diperoleh hasil $t_{hitung} 2,679 > t_{tabel} 1,98157$ dan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada $H_a(2)$ yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan signifikan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”. **Diterima**

Pada variabel kompetensi pegawai (X3) diperoleh hasil $t_{hitung} 6,914 > t_{tabel} 1,98157$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada $H_a(3)$ yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayann di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”. **Diterima**

4.1.5.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (fasilitas kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (kualitas pelayanan) dengan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$ atau $0,05$ dan membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} . Perhitungan uji hipotesis secara simultan dalam penelitian ini dengan alat bantu program *IBM SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2055.982	3	685.327	44.728	.000 ^b
Residual	1700.748	111	15.322		
Total	3756.730	114			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 21, halaman 214)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil nilai F_{hitung} sebesar 44,728 > F_{tabel} 2,69 dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (fasilitas kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai) secara simultan benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada H4 dalam penelitian ini yang berbunyi “Ada pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas kantor, tata ruang kantor, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”.

Diterima

4.1.5.3. Koefisien Determinasi

4.1.5.3.1. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui besarnya kontribusi parsial pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi pada tabel *coefficient* pada *correlation parsial*, kemudian nilai tersebut dikuadratkan dan diubah kedalam

bentuk persentase. Perhitungan koefisien determinasi parsial (r^2) dengan menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows*, sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Model	Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	1.250	5.073		.246	.806			
1 x1	.485	.176	.233	2.762	.007	.556	.254	.176
x2	.375	.140	.218	2.679	.008	.506	.246	.171
x3	.381	.055	.481	6.914	.000	.638	.549	.442

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 21, halaman 214)

Berdasarkan tabel diatas pada kolom nilai *Correlations Partial* menunjukkan koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel fasilitas kantor sebesar 0,254, sehingga besarnya pengaruh variabel fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan yaitu $0,254^2 \times 100\% = 6,45\%$. Koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel tata ruang kantor sebesar 0,246, sehingga besarnya pengaruh variabel tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan yaitu $0,246^2 \times 100\% = 6,05\%$. Koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 0,549, sehingga besarnya pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yaitu $0,549^2 \times 100\% = 30,1\%$.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi parsial (r^2) tersebut, dapat diketahui bahwa variabel kompetensi pegawai mempunyai

pengaruh paling besar terhadap variabel kualitas pelayanan dibandingkan dengan variabel fasilitas kantor dan tata ruang kantor.

4.1.5.3.2. Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Koefisien determinasi simultan (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu fasilitas kantor, kompetensi pegawai, dan kompetensi pegawai terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Perhitungan koefisien determinasi simultan (R^2) dengan menggunakan *IBM SPSS 21.0 for windows*, sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.740 ^a	.547	.535	3.915	1.874

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Tata Ruang Kantor, Fasilitas kantor

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran 21, halaman 214)

Berdasarkan tabel *Model Summary*^b diatas, dilihat dari nilai *Adjusted R² Square* sebesar 0,535 = 53,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kualitas pelayanan sebesar 53,5% sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini.

4.1.6. Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase ini digunakan untuk mendiskripsikan hasil persentase setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini agar

mudah dipahami. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu fasilitas kantor, kompetensi pegawai, dan kompetensi pegawai. Penelitian ini menggunakan rumus angka indeks dengan skala terendah yang diberikan terhadap jawaban responden adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5.

4.1.6.1. Analisis Deskriptif Fasilitas Kantor

Penilaian variabel fasilitas kantor dalam penelitian ini diukur dengan 3 (tiga) indikator yaitu: fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial. Data mengenai fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pernyataan 8 butir. Masing-masing butir pernyataan memiliki 5 alternatif jawaban, yaitu Sangat Baik (SB) dengan skor 5, jawaban Baik (B) dengan skor 4, jawaban Cukup Baik (CB) dengan skor 3 dan jawaban Tidak Baik (TB) dengan skor 2, dan jawaban Sangat Tidak Baik (STB) dengan skor 1. Distribusi analisis deskriptif persentase pada variabel fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

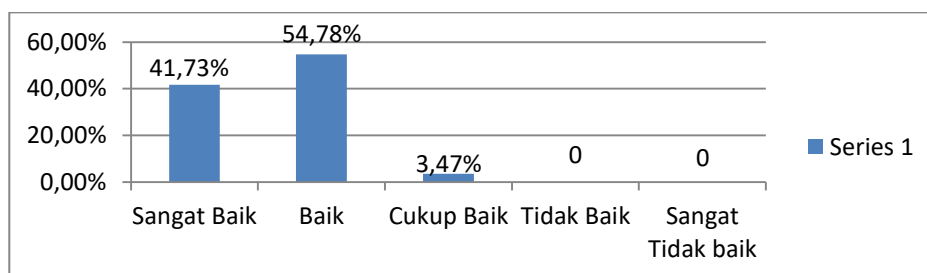
Tabel 4.14
Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Kantor

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentase
$84\% < \%Skor \leq 100\%$	Sangat Baik	48	41,73%
$68\% < \%Skor \leq 84\%$	Baik	63	54,78%
$52\% < \%Skor \leq 68\%$	Cukup Baik	4	3,47%
$36\% < \%Skor \leq 52\%$	Tidak Baik	0	0
$20\% < \%Skor \leq 36\%$	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		115	100%
Tertinggi		95,50%	
Terendah		62,50%	

Rata-rata	79,00%
Kriteria	BAIK

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)

Berdasarkan tabel 4.14, sebanyak 48 responden menjawab fasilitas kantor dalam kategori sangat baik dengan persentase (41,73%), terdapat 63 responden menjawab fasilitas kantor dalam kategori baik dengan persentase (54,78%) dan 4 responden menjawab fasilitas kantor dalam kategori cukup baik dengan persentase (3,47%). Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui bahwa fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang sudah dalam kategoribaik dengan rata-rata jawaban dari 115 responden sebesar (79%). Lebih jelasnya disajikan sebaran tingkat fasilitas kantor dalam bentuk diagram batang.



Gambar 4.3 Diagram Fasilitas kantor

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Deskripsi fasilitas kantor pada masing-masing indikator diperoleh keterangan 2 indikator termasuk dalam kategori cukup baik dan 1 indikator dalam kategori baik yang dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15

Deskripsi fasilitas kantor pada masing-masing indikator

No	Indikator	Skor Empiris	Skor Ideal	% Skor	Kriteria
1	Fasilitas Alat Kerja	981	1150	85,3%	SB
2	Fasilitas Perlengkapan Kerja	1478	1725	85,7%	SB

3	Fasilitas Sosial	1324	1725	76,7%	B
---	------------------	------	------	-------	---

Sumber: Data diolah pada tahun 2019 (lampiran 17, halaman 184)

Pada tabel 4.15 item terendah terdapat didalam indikator fasilitas sosial karena terdapat item yang bernilai kurang didalam fasilitas mesin antrian yang belum bisa memuaskan pelanggan.

4.1.6.2. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Tata Ruang Kantor

Penilaian variabel tata ruang kantor dalam penelitian ini diukur dengan 6 (enam) indikator yaitu: penyusunan lay out kantor, Penyusunan Perabot, Penyusunan Lingkungan fisik. Data mengenai tata ruang kantor di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pernyataan 9 butir. Masing-masing butir pernyataan memiliki 5 alternatif jawaban, yaitu Sangat Baik (SB) dengan skor 5, jawaban Baik (B) dengan skor 4, jawaban Cukup Baik (CB) dengan skor 3 dan jawaban Tidak Baik (TB) dengan skor 2, dan jawaban Sangat Tidak Baik (STB) dengan skor 1. Distribusi analisis deskriptif presentase pada variabel tata ruang kantor di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

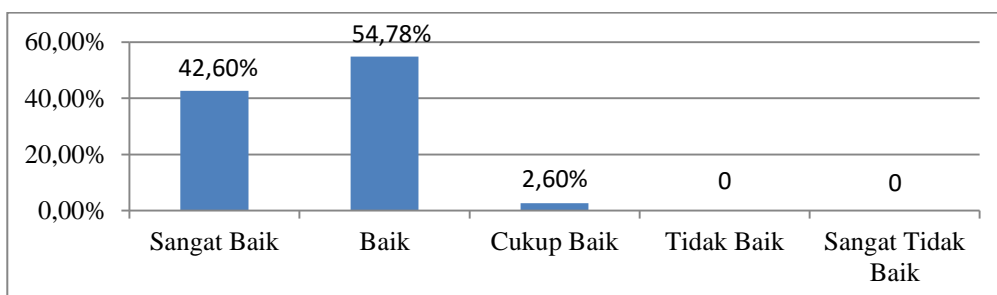
Tabel 4.16
Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Tata Ruang Kantor

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentase
$84\% < \%Skor \leq 100\%$	Sangat Baik	49	42,6%
$68\% < \%Skor \leq 84\%$	Baik	63	54,8%
$52\% < \%Skor \leq 68\%$	Cukup Baik	3	2,61%
$36\% < \%Skor \leq 52\%$	Tidak Baik	0	0%
$20\% < \%Skor \leq 36\%$	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		115	100%
Tertinggi		100%	

Terendah	64, %
Rata-rata	82%
Kriteria	Baik

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16, sebanyak 49 responden menjawab tata ruang kantor dalam kategori sangat baik dengan persentase (42,6%), terdapat 63 responden menjawab tata ruang kantor dalam kategori baik dengan persentase (54,8%) dan 3 responden menjawab tata ruang kantor dalam kategori cukup baik dengan persentase (2,61%). Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui bahwa tata ruang kantor di KantorKecamatan Bergas Kabupaten Semarang sudah dalam kategori baik dengan rata-rata jawaban dari 115 responden sebesar (82%). Lebih jelasnya disajikan sebaran tingkat fasilitas kantor dalam bentuk diagram batang.



Gambar 4.4 Diagram Tata Ruang Kantor

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Deskripsi tata ruang kantor pada masing-masing indikator diperoleh keterangan 6 indikator termasuk dalam kategori baik yang dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.17
Deskripsi tata ruang kantor pada masing-masing indikator

No	Indikator	Skor Empiris	Skor Ideal	% Skor	Kriteria
1	Penyesuaian Lay Out Kantor	1402	1725	81,3%	B
2	Penyusunan Perabot	1422	1725	82,4%	B
3	Penyusunan Lingkungan Fisik	1477	1725	85,6%	SB

Sumber: Data diolah pada tahun 2019 (lampiran 17, halaman 190)

Pada tabel 4.17 terdapat item terendah yaitu terletak pada item penyusunan lay out kantor yang masih terdapat kesukaran pekerjaan untuk proses pelayanan.

4.1.6.3. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

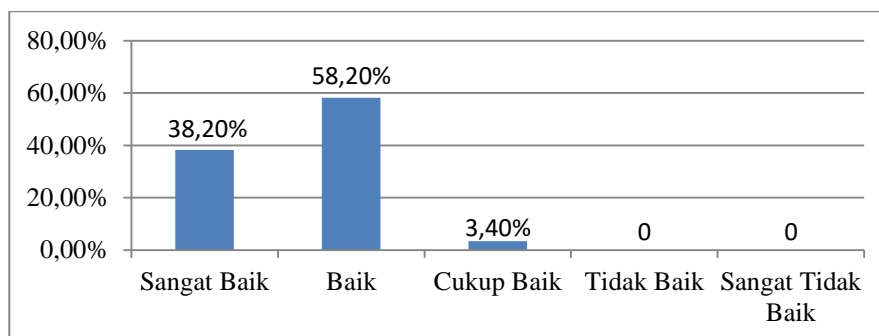
Penilaian variabel kompetensi pegawai dalam penelitian ini diukur dengan 6 (enam) indikator yaitu: pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan (*skill*), nilai (*value*), sikap (*attitude*), dan minat (*interest*). Data mengenai kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang diperoleh dari angket penelitian dengan jumlah pernyataan 17 butir. Masing-masing butir pernyataan memiliki 5 alternatif jawaban, yaitu Sangat Baik (SB) dengan skor 5, jawaban Baik (B) dengan skor 4, jawaban Cukup Baik (CB) dengan skor 3 dan jawaban Tidak Baik (TB) dengan skor 2, dan jawaban Sangat Tidak Baik (STB) dengan skor 1. Distribusi analisis deskriptif persentase pada variabel kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentase
84% < %Skor ≤ 100%	Sangat Baik	44	38,2%
68% < %Skor ≤ 84%	Baik	67	58,2%
52% < %Skor ≤ 68%	Cukup Baik	4	3,4%
36% < %Skor ≤ 52%	Tidak Baik	0	0%
20% < %Skor ≤ 36%	Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah		115	100%
Tertinggi		100%	
Terendah		59%	
Rata-rata		79,50%	
Kriteria		B	

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.18, sebanyak 44 responden menjawab kompetensi pegawai dalam kategori sangat baik dengan persentase (38,2%), terdapat 67 responden menjawab kompetensi pegawai dalam kategori baik dengan persentase (58,2%) dan 4 responden menjawab kompetensi pegawai dalam kategori cukup baik dengan persentase (3,4%). Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui bahwa kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang sudah dalam kategori baik dengan rata-rata jawaban dari 115 responden sebesar (79,50%). Lebih jelasnya disajikan sebaran tingkat fasilitas kantor dalam bentuk diagram batang.



Gambar 4.5 Diagram Kompetensi Pegawai

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Deskripsi kompetensi pegawai pada masing-masing indikator diperoleh keterangan 6 indikator termasuk dalam kategori baik dan 1 indikator dalam kategori sangat baik yang dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19
Deskripsi kompetensi pegawai pada masing-masing indikator

No	Indikator	Skor Empiris	Skor Ideal	% Skor	Kriteria
1	Pengetahuan	1459	1725	84,6%	SB
2	Pemahaman	939	1150	81,6%	B
3	Kemampuan	1407	1725	81,6%	B
4	Nilai	1404	1725	81,4%	B
5	Sikap	1846	2300	80,3%	B
6	Minat	930	1150	80,9%	B

Sumber: Data diolah pada tahun 2020

Pada tabel 4.19 terdapat item terendah yaitu terletak pada item sikap yang dimana masih terdapat kurang ramahnya pegawai terhadap pengunjung.

4.2. Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi pada uji simultan (F) yaitu fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05 sehingga H_0 **diterima** yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”. Dilihat

dari hasil uji koefisien simultan (R^2), besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0,538 ($0,538 \times 100\%$) = 53,8%. Hasil tersebut mempunyai makna bahwa fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai secara simultan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 53,5% dan sisanya sebesar 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil analisis regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif variabel fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program *IBM SPSS 2.1 for windows* diperoleh persamaan regresi linear berganda menunjukkan persamaan $KL = 1,250 + 0,485FK + 0,375TRK + 0,381KP$. Persamaan tersebut menunjukkan nilai konstanta dari persamaan regresi berganda adalah 1,250 dan bernilai positif, artinya kualitas pelayanan sebelum adanya pengaruh fasilitas kantor, kompetensi pegawai, dan kompetensi pegawai sebesar 1,250. Perubahan variabel fasilitas kantor (X1) meningkat satu poin, maka akan mengakibatkan perubahan positif pada tingkat kualitas pelayanan sebesar 0,485 dengan asumsi variabel tata ruang kantor (X2) dan variabel kompetensi pegawai (X3) tetap. Begitu juga dengan perubahan variabel tata ruang kantor (X2) meningkat satu poin maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kualitas pelayanan sebesar 0,375 dengan asumsi variabel fasilitas kantor (X1) dan variabel kompetensi pegawai (X3) tetap. Perubahan variabel kompetensi pegawai (X3) meningkat satu

poin, maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kualitas pelayanan sebesar 0,381 dengan asumsi variabel fasilitas kantor (X1) dan variabel tata ruang kantor (X2) tetap.

Hal ini sependapat dengan Ismail Mohamad dalam Hardiansyah yaitu “Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung ada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan in-efisien”. Teori tersebut menunjukkan bahwa fasilitas kantor, kompetensi pegawai, dan kompetensi pegawai merupakan faktor-faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2015) tentang pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Parasuraman *et al.* dalam Agus (2007:180) menyatakan bahwa, “*Essentially, service quality represents a customer’s assessment of the overall level of service offered by an organisation*”. Hal ini menjelaskan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mewakili penilaian pelanggan terhadap tingkat keseluruhan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Sinaga dan Kusumantoro (2015:4) menyatakan bahwa, “Masalah pelayanan

bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya sensitif. Sistem pelayanan didukung oleh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor. Dan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung yang menjadi tujuan agar selalu dipuaskan dalam pelayanan”.

Fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai dalam penelitian ini terbukti mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Meningkatnya kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang dikarenakan fasilitas kantor yang baik, tata ruang kantor yang baik dan kompetensi pegawai yang baik pula. Sehingga kualitas pelayanan akan meningkat apabila adanya kontribusi seperti fasilitas yang memadai dan pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.

4.2.2 Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis deskriptif fasilitas kantor diukur dengan 3 indikator yaitu fasilitas alat kerja, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial. Berdasarkan 3 indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan dalam kriteria baik dengan nilai persentase 79%. Pada indikator fasilitas alat kerja menunjukkan dalam kriteria sangat baik, fasilitas perlengkapan kerja dalam kriteria sangat baik, dan fasilitas sosial dalam kriteria baik. Terlihat

nilai yang rendah pada indikator fasilitas sosial dengan nilai indeks sebesar 79,6%. Nilai indeks item dengan pernyataan terendah yaitu pada item nomor enam yang menyebutkan bahwa ketersediaan fasilitas sosial mengenai tersedia mesin antrian yang digunakan belum maksimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas sosial yang disediakan oleh pihak instansi masih belum memadai dan masih dalam kondisi yang kurang baik, sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan fasilitas, dan selalu dalam perawatan alat mesin nya kemudian dirawat keberadaannya, untuk menghindari penyerobotan antrian pengunjung.

Sehinggatercipta rasa nyaman dan tertib antrian, dan dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menikmati proses pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara variabel fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari hasil uji hipotesis secara parsial, nilai t hitung untuk variabel fasilitas kantor sebesar 2,762 dan nilai signifikansi yang ditunjukkan sebesar $0,007 < 0,05$ yang artinya nilai t hitung signifikan dan H_{a1} yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yaitu koefisien determinasi parsial sebesar $0,254^2 \times 100\% = 6,45\%$. Sehingga apabila fasilitas kantor baik maka kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang akan meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Moenir (1987:197) yang menyatakan bahwa “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hal yang berhubungan langsung dengan pekerjaan maupun sebagai penunjang kelancaran pekerjaan”. Fasilitas yang memadai akan mendukung kinerja pegawai dan mempermudah pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pengunjung.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozalia (2017) yang menunjukkan bahwa fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 6,45%. Febriarti (2015) yang menunjukkan bahwa fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 5,3%. Septiono (2017) yang menunjukkan bahwa fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan sebesar 7,29%.

Fasilitas merupakan salah satu faktor yang penting dalam sebuah kantor atau instansi. Pemanfaatan sumber daya harus dilakukan dengan efektif dan efisien agar dapat mencapai tujuan yang maksimal yaitu salah satunya adalah pemanfaatan fasilitas yang tersedia.

Dengan demikian, diharapkan fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang lebih diperhatikan lagi agar tercapainya kualitas pelayanan yang lebih baik.

4.2.3 Pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis deskriptif tata ruang kantor diukur dengan 3 indikator yaitu Penataan Lay out, Penyusunan Perabot, Penyusunan Lingkungan Fisik. Berdasarkan 3 indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan dalam kriteria baik dengan nilai persentase 82,00%. Pada semua indikator menunjukkan dalam kriteria baik. Nilai indeks item dengan pernyataan terendah yaitu pada indikator kemampuan *Penyusunan Lay out kantor* dengan item nomor sepuluh yang menyebutkan bahwa Luas ruangan tata usaha masih belum sesuai dengan jumlah pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa ruang tata usaha kantormasih minimalis dan banyak dokumen yang masih menumpuk di bagian lantai dan meja, sehingga perlu adanya penataan yang rapi perlu adanya filling kabinet tambahan guna meningkatkan kinerja pegawai serta lay out yang ditata rapi agar dalam melaksanakan pekerjaannya dapat terselesaikan dengan lebih baik sesuai yang diharapkan pengunjung dan mobilitas dan efisiensi pelayanan dapat terjaga dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara variabel tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari hasil uji hipotesis secara parsial, nilai t hitung untuk variabel tata ruang kantor sebesar 2,679 dan nilai signifikansi yang ditunjukkan sebesar $0,008 < 0,05$ yang artinya nilai t hitung signifikan dan H_{a2} yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yaitu koefisien

determinasi parsial sebesar $0,246^2 \times 100\% = 6,05\%$.. Sehingga apabila tata ruang kantor baik maka kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang akan meningkat. Variabel tata ruang kantor diukur dengan 3 indikator, yaitu Penataan Lay out, Penyusunan Perabot, Penyusunan Lingkungan Fisik. Berdasarkan 3 indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan dalam kriteria baik dengan nilai persentase 82,00%.

(Littlefield & Peterson *Modern Office Management* 1956 dalam The Liang Gie, 1969:160). Sedangkan menurut George Terry (1958:174) mendefinisikan tata ruang kantor adalah “penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susuna yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan pekerjaan perkantoran dengan biaya yang layak”. Hal ini menjelaskan bahwa tata ruang kantor yang baik dapat meningkatkan level kerja, kepercayaan terhadap pelayanan kepada pelanggan pada organisasi. Tata ruang yang baik dapat memberikan kenyamanan dalam proses Hubungan internal antara pegawai dengan konsumen akan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi kualitas pelayanan, pendapat ini menunjukkan bahwa tata ruang kantor yang baik dan nyaman sangat mempengaruhi persepsi pengunjung dalam menilai kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaid Habibie Asnar, 2013 Unimus) yang menunjukkan bahwa sebesar 0,735. Hal tersebut bahwa terdapat tingkat hubungan yang kuat antara tata ruang kantor dan kualitas pelayanan. Ristalia Anggraini (2018) yang menunjukkan bahwa tata ruang kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,41%.

Tata Ruang Kantor terdiri dari penyusunan lay out kerja. Pelayanan yang baik juga didukung dengan tata ruang yang baik dan rapi guna meningkatkan kualitas dan mobilitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Tata ruang kantor yang dimiliki kantor kecamatan pun

sebaiknya didukung dengan lay out serta penataan bagian tata usaha yang rapi guna menopang mobilitas pelayanan sehingga pegawai dapat menikmati ruang kerja yang nyaman serta masyarakat mampu memberikan umpan balik pelayanan dengan baik.

4.2.4 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Sehingga apabila kompetensi pegawai baik maka kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang akan meningkat. Variabel kompetensi pegawai diukur dengan 6 indikator, yaitu pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan (*skill*), nilai (*value*), sikap (*attitude*), dan minat (*interest*). Berdasarkan 6 indikator tersebut, jawaban responden menunjukkan dalam kriteria baik dengan nilai persentase 79,50% dan ini yang terendah dari indikator kompetensi pegawai yang lain.

Pada indikator keterbukaan menunjukkan dalam kriteria baik, empati dalam kriteria baik, mendorong atau dukungan dalam kriteria baik, sikap positif dalam kriteria cukup baik dan kesamaan dalam kriteria baik. Terlihat nilai yang rendah pada indikator sikap positif dengan nilai indeks sebesar 80,2%. Nilai indeks item dengan pernyataan terendah yaitu pada item nomor tiga puluh yang menyebutkan bahwa pegawai berikap ketus dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari hasil uji hipotesis secara parsial, nilai t hitung untuk variabel kompetensi pegawai

sebesar 6,914 dan nilai signifikansi yang ditunjukkan sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya nilai t hitung signifikan dan H_{a3} yang menyatakan Ada pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yaitu koefisien determinasi parsial sebesar $0,549^2 \times 100\% = 30,1\%$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011:202) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Siegrist *et al.* Dalam Ying Chen (2015:20) menyatakan bahwa, “*The knowledge and expertise of employees can result in increased customer trust and confidence in the organization*”. Hal ini menjelaskan bahwa pengetahuan dan keahlian pegawai dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan pada organisasi. Hubungan internal antara pegawai dengan pengunjung akan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi kualitas pelayanan, pendapat ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai sangat mempengaruhi persepsi pengunjung dalam menilai kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriarti (2015) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,7%. Auliyah (2016) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,60%. Anggraini (2018)

menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,85%.

Kompetensi pegawai adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kompetensi yang dimiliki pegawai didukung dengan pengetahuan pegawai mengenai prosedur pelayanan sehingga masyarakat mampu memberikan pelayanan dengan baik. Dengan demikian, diharapkan pegawai meningkatkan kompetensi yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas kantor, tata ruang kantor, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.
4. Ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

5.2. Saran

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

1. Di variabel fasilitas kantor terdapat permasalahan di item fasilitas sosial yaitu di item fasilitas mesin antrian. Di fasilitas mesin antrian sudah tersedia namun terdapat kerusakan dalam mesinnya. Sehingga aparatur kecamatan perlumemberikan perawatan mesin antrian, untuk menciptakan kenyamanan pengunjung di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.

2. Di variabel tata ruang kantor terdapat permasalahan di item tata layout. Maka dari itu aparaturnya kecamatan mengatur lay out ruangan tata usaha didukung dengan standar lay out kantor serta penataan bagian tata usaha yang rapi dan sesuai dengan luas ruangan agar terciptanya mobilitas pelayanan yang baik, sehingga pegawai dapat menikmati ruang kerja yang nyaman serta masyarakat mampu menikmati pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.
3. Di variabel kompetensi pegawai terdapat permasalahan di item sikap. Hal ini diperoleh karena sikap pegawai yang ketus saat memberikan pelayanan. Maka dari itu, Bapak Camat selaku pimpinan agar selalu memberi arahan kepada pegawai Kecamatan untuk selalu menjalankan SOP pelayanan prima yang sudah tertera di kecamatan, sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan dengan baik terutama mengenai sikap dalam melayani pengunjung di Kantor Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur*. Bandung: Angkasa.
- Anggraini, Ristalia. (2018). Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, Michael dan Stephen Taylor. 2014. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Konage.
- Cut Emiarti. (2011). Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PTPN II Kebun Sampali Medan. Dalam J-DA 8-20. Medan. Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Dessler, Gary. (2010) . *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Febriarti, Nartika Puspita. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Vol.4. No.1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- _____. 2000. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Modern Liberty
- _____. 1969:160. *Modern Office Management 1956*
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Machrus, H & Purwono U. 2010. *Pengukuran Perilaku Berdasarkan Theory Of Planned Behavior*. Insan. Vol 12 No. 01. April 2010.
- Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor: Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- _____. 2008. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir. 1983. *Tata Laksana Manjement Perkantoran dan Penerapannya*. Jakarta: Pradanya Paramita.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pusat Bahasa Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Robbins, S. P. dkk. 2008. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, D, N. & Rustiana, A. 2017. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 6 No. 1 Hal 120-130.

- Safitri, Diana Nur. (2015). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Vol. 6. No.1. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2009. *Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran: Suatu Pengantar*. Bandung: Mandar Maju.
- Septiono, Mochamad Andi. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor di Kelurahan Se- Kecamatan Gunungpati. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Soemantri, Anting dan Muhidin, Sambas Ali. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction (edisi ketiga)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Universitas Diponegoro. Skripsi, Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Vickram Sahai, Arvid Kumar Jain, P. C. Bahuguna. (2014). "Bridging The Gap- Interpersonal Communication Orientation To Improving Customer Service", *Industrial and Commercial Training*, Vol. 46 issue: 4, pp. 209-2019.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yu-Chi Wu Chin-Shih Tsai Hsiao-Wen Hsiung Kuan-Ying Cheng. (2015). "Linkage Between Frontline Employee Service Competence Scale and Customer Perceptions Of Service Quality". *Journal of service Marketing*. Vol 29 Iss 3 pp. Hal 224-234. Japan: Emerald Insigh.

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

Nomor : 2841/UN37.1.7/LT/2019 18 Februari 2019
Hal : Permohonan Izin Observasi

Yth. Camat Bergas Kab. Semarang
Di tempat

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

Nama : Fauzan Priambodo
NIM : 7101415282
Program Studi : Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Semester : Genap
Tahun akademik : 2019
Topik observasi : Kualitas Pelayanan

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin observasi untuk penelitian awal skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 20 Februari 2019 s.d. selesai.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



NIP 196205291986011001 ✱

Tembusan:
Dekan FE;
Universitas Negeri Semarang



Nomor Ananda Surat : 830 955 011 6

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-02-19 15:05:34)

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



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

Nomor : B/2831/UN37.1.7/LT/2020
Hal : Izin Penelitian

28 Februari 2020

Yth. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomik
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

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

Nama : Fauzan Priambodo
NIM : 7101415282
Program Studi : Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Semester : Genap
Tahun akademik : 2019/2020
Judul : Pengaruh Fasilitas kerja, Tata ruang kantor, Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 5 Maret 2020 s.d 20 Maret 2020.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

a.n. Dekan FE

Wakil Dekan Bid. Akademik,

Dr. Kardjyo, M.Pd.

NIP 196205291986011001



Tembusan:
Dekan FE;
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 217 642 359 5

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2020-03-03 15:07:27)

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. Menurut Saudara, apakah kantor kecamatan menyediakan fasilitas dan sarana-prasarana yang lengkap?
2. Apakah semua pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat?
3. Apakah pegawai bersikap ramah kepada Saudara pada saat melakukan pelayanan?
4. Apakah pegawai pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
5. Bagaimana pendapat Saudara mengenai pelayanan di kecamatan ?
6. Apa harapan Saudara mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang yang akan datang?

Lampiran 4 Hasil Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN BERGASKABUPATEN SEMARANG

Narasumber : Ibu Supriyati Uripah, S.Sos.

Jabatan : Kepala Seksi Pembangunan Dan Pemberdayaan Desa

Hari, tanggal : Senin, 18Februari 2019

Waktu : 08.20 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi Ibu, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Bergas untuk penelitian skripsi saya.

N : Iya mas, apa yang ingin ditanyakan?

P : Begini bu, Kantor Kecamatan Bergas merupakan instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan, kemudian apa saja tugas pokok dari Kantor Kecamatan ini?

N : Kami melakukan pelayanan kependudukan mas, seperti pembuatan KTP, KK, Akta, dll.

P : Pegawai yang bertugas di bagian pelayanan itu khusus atau semua pegawai juga bisa melayani bu?

N : Ada mas, pegawai yang di bagian pelayanan ada mbak dini dibantu sama mas adit dan ada 2 siswa yang magang.

- P : Menurut Ibu, secara fisik di Kantor Kecamatan Bergas bagaimana, misalnya mengenai sarana prasarana, fasilitas dll bu?
- N : Menurut saya kalau dilihat dari fasilitas sudah cukup lengkap ya mas, disini fasilitas yang kurang itu seperti mesin antrean yang didepan itu mas, masih rusak dan belum diperbaiki.
- P : Baik ibu, harapan Ibu kedepannya untuk Kantor Kecamatan Bergas apa bu?
- N : Harapan saya, ya semoga Kantor Kecamatan lebih baik lagi mas, pelayanannya semakin baik dan memuaskan masyarakat.
- P : Baik ibu, saya kira pertanyaan saya sudah cukup bu, terimakasih banyak ya bu.
- N : Iya mas, sama-sama

Nama : Ibu Isna Navia Dini, S.Adm.

Jabatan : Pegawai Bagian Pelayanan

Hari, tanggal : Senin, 18 Februari 2019

Waktu : 11.00 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi ibu, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Bergas untuk penelitian skripsi saya.

N : Iya mas, bagaimana ya?

P : Sebelumnya mohon maaf Ibu mengganggu waktu bekerjanya, disini pegawai di bagian pelayanan ada berapa ya mbak?

N : Ada 2 pegawai mas, saya dibantu Aditya Bima Saputra, dan ada 2 siswa yang magang.

P : Selama mbak dhini bekerja, apakah ada kendala yang pernah dialami pak?

N : Ada sih mas, biasanya kalau pas ramai-ramainya pengunjung, dibagian pelayanan hanya 2 orang pegawai jadi kadang kewalahan dalam melayani. Ada 2 siswa magang juga masih belum begitu menguasai mas, jadi ya kadang kewalahan gitu.

P : Baik bu, saya rasa sudah cukup. Terimakasih yabu maaf mengganggu waktu bu dhini.

N : Iya mas sama-sama mas.

**TRANSKIP WAWANCARA PENGUNJUNG KANTOR KECAMATAN
BERGAS KABUPATEN SEMARANG**

1) Transkrip Wawancara 1

Nama : Bapak Novaldy

Umur : 26 tahun

Hari, tanggal : Selasa, 18 Maret 2019

Waktu : 09.30 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Bergas untuk penelitian skripsi saya dengan melakukan wawancara pak.

N : Iya mas, ada yang bisa saya bantu?

P : Iya pak, saya mau bertanya mengenai pendapat Bapak mengenai Kecamatan Bergas.

N : Iya mas, silakan.

P : Menurut Bapak, apakah kantor kecamatan sudah menyediakan fasilitas dan sarana-prasarana yang lengkap?

N : Sudah lumayan baik mas, hanya saja fasilitas seperti mesin antre tidak berfungsi itu kog dipasang tapi rusak apa manfaatnya, tidak ada nomor antriannya juga, jadi kalau pas ramai malah jadi tidak efektif mas.

P : Apakah semua pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat?

- N : Cukup cepat sih mas karena ini juga masih sepi, tapi saya juga pernah pas ramai pegawai cepat dalam memberikan pelayanan namun kadang masih kebingungan gitu.
- P : Apakah pegawai bersikap ramah kepada Bapak pada saat melakukan pelayanan?
- N : Iya mas.
- P : Apakah pegawai pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
- N : Selama saya di kecamatan, pegawai melayani sesuai dengan kebutuhan, namun pegawai masih bingung dalam mengurus administrasi ,kurang cekatan gitu dalam mengerjakannya dan saya ini mengurus legalisir bisa sampai satu mingguan.
- P : Bagaimana pendapat Bapak mengenai pelayanan di kecamatan ?
- N : Pelayanan masih kurang, karena pegawai masih kurang cekatan. Di kantor kecamatan juga belum ada nomor antrian, jadi tidak tahu siapa yang datang duluan, malah tidak tertata rapi saat memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang datang asal maju saja untuk meminta pelayanan, jadi tidak efektif.
- P : Apa harapan Bapak mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Bergasyang akan datang?
- N : Semoga di kecamatan ini fasilitas dan sarana prasarana ditambah dan diperlengkap lagi agar pengunjung yang datang juga merasa nyaman,

pokoknya semoga kecamatan ini lebih diperbaiki dan dimaxmilakan lagi fasilitasnya mas, eman kalo gak dimaximalkan.

P : Baik pak, saya kira sudah cukup, terimakasih nggih pak.

N : Iya mas sama-sama.

2) Transkrip Wawancara 2

Nama : Ibu Warti

Umur : 45 tahun

Hari, tanggal : Selasa, 18Februari 2019

Waktu : 10.00 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi bu, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Bergas untuk penelitian skripsi saya.

N : Iya mas, bagaimana ya?

P : Begini bu, saya mau menanyakan pendapat Ibu mengenai Kantor Kecamatan Bergas.

N : Iya boleh mas.

P : Menurut Ibu, apakah kantor kecamatan menyediakan fasilitas dan sarana-prasarana yang lengkap?

- N : Lumayan sih mas, mesin antrean nya gak aktif, saya sempat mau nekan tombol tapi berhubung sepi saya disuruh langsung mengurus Surat Pindah saya tapi kalo rame itu nanti yang bakal ruwet.
- P : Apakah semua pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat?
- N : Iya mas.
- P : Apakah pegawai bersikap ramah kepada Ibu pada saat melakukan pelayanan?
- N : Pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Kurangnya informasi yang jelas dari pegawai juga mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan guna mendapatkan surat keterangan pindah penduduk, jadi ada beberapa dokumen yang belum dibawa.
- P : Apakah pegawai pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
- N : Belum sih mas, tapi pegawai masih kurang dalam memberikan informasi.
- P : Bagaimana pendapat Ibu mengenai pelayanan di kecamatan?
- N : Pelayanan sudah cukup baik, tapi dikantor tidak ada nomor antrian jadinya kondisi tidak efektif dan dikantor kecamatan terkadang pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan kurangnya informasi yang jelas dari pegawai mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan guna mendapatkan surat keterangan pindah penduduk, jadi ada beberapa dokumen yang belum saya bawa. Selain itu fasilitasnya masih kurang memadai seperti mesin antre tadi, kursi nya juga bunyi saya kaget tadi.

P : Apa harapan Ibu mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas yang akan datang?

N : Harapannya semoga kecamatan Bergas diperbaiki lagi dari segi fasilitasnya, pegawainya juga lebih ramah lagi meskipun siang capek kan ya tapi melayani masyarakat harus disenangkan.

P : Baik bu, saya kira pertanyaan saya sudah cukup bu, terimakasih banyak bu.

N : Iya mas, sama-sama.

3) Transkrip Wawancara 3

Nama : Bapak Tanto

Umur : 47 tahun

Hari, tanggal : Rabu, 19Februari 2019

Waktu : 09.30 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Klaten Tengah untuk penelitian skripsi saya.

N : Iya mas, ada yang bisa dibantu?

P : Saya mau menanyakan pendapat Bapak tentang Kantor Kecamatan Bergas Tengah pak.

N : Iya mas, apa yang ingin ditanyakan?

- P : Apakah Kantor Kecamatan menyediakan fasilitas dan sarana-prasarana yang lengkap ?
- N : Belum memadai mas, kursi ruang tunggu masih kurang, mesin antre nyaerror, ngantrinya ndak karuan, tapi untuk ruangnya sudah cukup luas.
- P : Apakah semua pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat?
- N : Terkadang cepat kadang tidak mas, ya kalau sepi pelayanannya cepat mas, pegawai yang melayani hanya satu orang dan pegawai lainnya mengerjakan pekerjaan lain jadi lama dalam melayaninya. Di kecamatan juga tidak ada nomer antriannya.
- P : Apakah pegawai bersikap ramah kepada Bapak pada saat melakukan pelayanan?
- N : Tergantung pegawainya mas ada yang ramah ada yang tidak.
- P : Apakah pegawai pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
- N : Selama saya di kecamatan sih pegawai melayani sesuai dengan kebutuhan, namun pegawai masih bingung dalam mengurus administrasi. Dalam memberikan informasi juga kurang jelas, terus terang kadang terlambat pembuatan E-KTP molor berbulan bulan dengan alasan borng habis .
- P : Apakah pegawai bersedia menerima masukan atau saran dari pengunjung pada saat pegawai melakukan kesalahan?

N : Mau menerima mas dan pegawai memperbaiki kesalahan pekerjaannya tersebut meskipun ya belum sepenuhnya tapi saya sebagai masyarakat mengapresiasi mas.

P : Bagaimana pelayanan di kecamatan?

N : Menurut saya masih kurang, karena pegawai masih kurang cekatan. Di kantor kecamatan juga belum ada nomor antrian, ada mesin antre tapi gak bias digunain. jadi tidak tahu siapa yang datang duluan, malah nggak tertata rapi saat memberikan pelayanan. Masyarakat yang datang asal maju saja untuk meminta pelayanan, jadi tidak efektif.

P : Baik pak, saya kira pertanyaan saya sudah cukup pak, terimakasih banyak pak.

N : Iya mas, sama-sama.

4) Transkrip Wawancara 4

Nama : Ibu Ayunda

Usia : 30 tahun

Hari, tanggal : Rabu, 20Februari 2019

Waktu : 09.00 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi bu, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Klaten Tengah untuk penelitian skripsi saya.

N : Iya mas, bagaimana?

- P : Saya bermaksud menanyakan pendapat ibu mengenai Kantor Kecamatan Bergas bu.
- N : Oiya mas silakan.
- P : Apakah Kantor Kecamatan menyediakan fasilitas dan sarana-prasarana yang lengkap ?
- N : Belum mas, Mesin antri nya nganggur mas gak bisa digunakan, kalau kecamatan ramai antrenya riweuh mas gatau yang dating duluan dan barusan dating kadang mendapat jatah cepat jadi yang udah ngantri dulu gak diselesaikan permintaan nya mas. Halaman depannya cukup luas namun tempat parkirnya kurang luas.
- P : Apakah semua pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat?
- N : Cukup cepat mas, kalau pas sepi pegawainya cepat dalam melayani.
- P : Apakah pegawai bersikap ramah kepada Ibu pada saat melakukan pelayanan?
- N : Kadang-kadang ramah kadang tidak mas.
- P : Apakah pegawai pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
- N : Pernah mas, namun pegawainya juga langsung memperbaikinya.
- P : Apakah pegawai bersedia menerima masukan atau saran dari pengunjung pada saat pegawai melakukan kesalahan ?
- N : Kalau saat ada keluhan, pegawai menerimanya mas namun kadang pegawai menanggapinya dengan kurang ramah.

- P : Bagaimana pelayanan di kecamatan bu?
- N : Sudah cukup baik, hanya saja terkadang pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Kurangnya informasi yang jelas dari pegawai juga mbak mengenai berkas apa saja yang dibutuhkan guna mendapatkan surat keterangan pindah penduduk, jadi ada beberapa dokumen yang belum saya bawa. Selain itu fasilitas yang masih kurang memadai, fasilitas mesin antrian juga kurang dimanfaatkan dengan baik.
- P : Baik bu, saya kira pertanyaan saya sudah cukup bu, terimakasih banyak bu.
- N : Iya mas, sama-sama.

5) Transkrip Wawancara 5

- Nama : Ibu Hartini
- Umur : 56 tahun
- Hari, tanggal : Kamis, 21Februari 2019
- Waktu : 08.20 WIB s.d selesai

- P : Selamat pagi bu, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Bergas untuk penelitian skripsi saya.
- N : Iya mas, apa yang ingin ditanyakan?

- P : Menurut Ibu, apakah kantor kecamatan menyediakan fasilitas dan sarana-prasarana yang lengkap?
- N : Cukup baik mas, namun ni mesin antrean mati nomor tunggu pun ndak ada kan kami pengunjung bingung menunggu panggilan kog lama. Kebetulan hari ini pas lumayan ramai jadi antre nya ndak teratur mas.
- P : Apakah semua pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat?
- N : iya mas, saya beberapa kali mengurus di kecamatan pegawainya cukup cekatan dalam mengerjakan tugasnya.
- P : Apakah pegawai bersikap ramah kepada Ibu pada saat melakukan pelayanan?
- N : Ada beberapa pegawai yang kadang kurang ramah sih mas, tapi itu kadang-kadang saja sih mas.
- P : Apakah pegawai pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
- N : Selama saya mengurus di kecamatan belum pernah mengalai kekeliruan mas.
- P : Bagaimana pendapat Ibu mengenai pelayanan di kecamatan ?
- N : Sudah cukup baik mas, disini pegawai cukup cekatan dan bertanggungjawab atas tugasnya. Ya hanya saja itu mas, terkadang masih ada pegawai yang kurang ramah.
- P : Apa harapan Ibu mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Bergasyang akan datang?

N : Harapan saya semoga fasilitas di kecamatan diperbaiki lagi, kursi tunggu diperbaiki lagi atau ditambah, disediakan mesin antrean diperbaiki lagi atau endak ya nomor antrian agar proses pelayanan juga efektif.

P : Baik bu, saya kira pertanyaan saya sudah cukup bu, terimakasih banyak bu.

N : Iya mas, sama-sama.

6) Transkrip Wawancara 6

Nama : Bapak Kris Budi

Umur : 35 tahun

Hari, tanggal : Rabu, 27Februari 2019

Waktu : 09.30 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Bergas untuk penelitian skripsi saya.

N : Iya mas ada yang bisa saya bantu?

P : Begini pak, saya bermaksud ingin menanyakan pendapat Bapak mengenai Kantor Kecamatan Bergas.

N : Iya mas, apa yang yang ditanyakan?

P : Menurut Bapak, apakah kantor kecamatan menyediakan fasilitas dan sarana-prasarana yang lengkap?

- N : Sudah cukup lengkap mas, yang kurang mungkin hanya tidak nomer antrian dan mesin antrean nya mati mas, jadi masyarakat asal-asalan maju saja untuk menerima pelayanan.
- P : Apakah semua pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat?
- N : Iya mas, pegawai dalam bekerja lumayan cepat dan tepat.
- P : Apakah pegawai bersikap ramah kepada Bapak pada saat melakukan pelayanan?
- N : Iya mas, pegawai disini ramah-ramah dan menyenangkan da nada yang ketus.
- P : Apakah pegawai pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
- N : Belum pernah mas.
- P : Bagaimana pendapat Bapak mengenai pelayanan di kecamatan ?
- N : Pelayanan disini sudah baik mas, pegawai juga bekerjanya cukup baik dan bertanggungjawab.
- P : Apa harapan Bapak mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas yang akan datang?
- N : Harapan saya semoga kecamatan ini lebih baik lagi, fasilitas disini semakin diperlengkap seperti Mesin antrean,atau nomor antrian, kursi tunggu dll nya mas untuk kenyamanan masyarakat.
- P : Baik pak, saya kira pertanyaan saya sudah cukup pak, terimakasih banyak pak.

N : Iya mas, sama-sama.

7) **Trankrip Wawancara 7**

Nama : Bapak Susilo

Umur : 48 tahun

Hari, tanggal : Rabu, 27Februari 2019

Waktu : 09.00 WIB s.d selesai

P : Selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu, saya Fauzan Priambodomahasiswa dari Universitas Negeri Semarang. Saya bermaksud untuk melakukan observasi awal di Kecamatan Bergas untuk penelitian skripsi saya.

N : Iya mas, bagaimana?

P : Maaf mengganggu waktunya pak, saya ingin melakukan wawancara sebentar mengenai pendapat Bapak tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas.

N : Iya mas, monggo.

P : Bapak kesini sedang mengurus apa ya pak?

N : Ini saya mengurus E-KTP mas.

P : Kesini sudah beberapa kali atau baru kali ini ya pak?

N : Ya sering mas.

P : Selama mengurus keperluan disini, pendapat Bapak mengenai pelayanan kantor kecamatan bagaimana pak?

- N : Sudah cukup baik mas. Tapi ya masih lama prosesnya.
- P : Maksudnya lama dalam penyelesaiannya atau bagaimana pak?
- N : Iya mas, seperti mengurus KK atau KTP itu lama mbak, pengurusannya bisa sampai satu bulan mas.
- P : Kalau waktu pengambilannya atau selesainya juga sudah diberi tahu kan pak?
- N : Iya mas diberi tahu, pernah saya waktu pengambilan sesuai dengan waktu yang sudah diberi tahu, tapi kenyataannya pada tanggal pengambilan dokumen yang diurus belum selesai diproses. Jadi belum jelas mengenai waktu pemrosesannya.
- P : Baik pak, saya rasa sudah cukup wawancaranya. Terimakasih atas waktunya ya pak, mohon maaf jadi mengganggu.
- N : Iya mas nggak papa, sama-sama mbak.

Lampiran 5 Tabulasi Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan

No.	Kualitas Pelayanan										Skor
	Berwujud (Tangible)		Keandalan (Reliability)		Ketanggapan (Responsiveness)		Jaminan dan Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
R-1	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	34
R-2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	35
R-3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	25
R-4	2	2	3	3	2	2	2	2	1	4	23
R-5	5	4	2	2	4	3	2	3	2	4	31
R-6	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	35
R-7	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	29
R-8	3	2	2	3	3	4	2	1	3	3	26
R-9	3	3	5	4	3	4	3	2	3	3	33
R-10	2	2	3	4	2	3	3	2	2	4	27
R-11	2	4	4	2	4	2	4	3	1	4	30
R-12	2	4	4	4	1	4	4	2	2	3	30
R-13	3	2	1	4	3	2	3	2	2	4	26
R-14	2	2	2	2	5	2	4	4	1	3	27
R-15	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	32
R-16	2	2	2	2	4	4	1	4	2	3	26
R-17	3	4	4	4	2	4	2	4	2	3	32
R-18	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	31
R-19	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	29
R-20	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	28
R-21	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	25
R-22	2	2	4	2	2	5	3	1	4	3	28
R-23	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	34
R-24	3	2	2	4	3	4	4	2	4	2	30
R-25	3	2	2	5	2	4	4	2	4	2	30
R-26	2	4	4	5	2	5	2	4	2	3	33
R-27	2	4	4	5	2	4	2	4	2	4	33
R-28	2	3	4	4	2	4	2	4	1	4	30
R-29	2	3	4	2	2	5	2	2	4	4	30
R-30	2	2	1	5	3	4	3	4	1	4	29

Lampiran 6 Hasil Angket Pendahuluan Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1.	Fasilitas yang disediakan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung.	6,7%	13,3%	26,7%	53,3%	0%
2.	Ketersediaan fasilitas perlengkapan berupa meja dan kursi yang masi dalam keadaan baik.	3,3%	36,7%	13,3%	46,7%	0%
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3.	Prosedur pelayanan pengurusan Administrasi Kependudukan tidak berbelit-belit.	3,3%	53,3%	13,3%	23,3%	6,7%
4.	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat.	13,3%	50%	10%	26,7%	0%
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
5.	Pegawai selalu siap dalam melayani pengunjung.	3,3%	20%	33,3%	40%	3,3%
6.	Pegawai memberikan informasi secara jelas.	10%	50%	10%	30%	0%
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7.	Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pengunjung.	0%	26,7%	26,7%	43,3%	3,3%
8.	Pegawai menyediakan layanan sesuai dengan	0%	33,3%	20%	40%	6,7%

	waktu yang dijanjikan.					
	Empati (<i>Empathy</i>)					
9.	Pegawai kecamatan menerapkan senyum, sapa, salam kepada pengunjung saat memberikan pelayanan.	0%	16,7%	16,7%	50%	16,7%
10.	Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengunjung.	0%	36,7%	43,3%	20%	0%

Lampiran 7 Hasil Observasi Lapangan

CATATAN TEMUAN LAPANGAN

Hasil pengamatan observasi di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang pada hari Rabu, 18 Februari 2019. Dari segi fasilitas, di kantor kecamatan masih kurang maksimalnya mesin antri. Mesin antri yang tersedia masih belum mencukupi standard terkesan hanya menjadi pajangan saja sehingga tidak teraturnya antrean. Selain itu, di kantor kecamatan belum tersedianya nomor antrian sehingga pengunjung yang datang kebingungan urutan siapa yang terlebih dahulu dilayani. Hal tersebut menyebabkan kurang efektifnya proses pelayanan. Di kantor kecamatan sudah terdapat TV, AC, dan Kursi tunggu yang memasuki usia perawatan sehingga harus dibenahi terlebih dahulu supaya memberikan rasa nyaman pengunjung.

Dilihat dari tata ruang kantor, ruangan kerja pegawai terkesan luas dan besar. Namun luas dan besar saja tidak dapat dijadikan tolok ukur suatu ruang kerja untuk menghasilkan pelayanan dikatakan berkualitas. Berdasarkan pengamatan, masih adanya dokumen yang belum tertata rapi masih di taruh di meja-meja bahkan di lantai hal ini dapat mempengaruhi kinerja dan mobilitas pegawai dalam proses pelayanan, kemudian kurang adanya ruangan khusus untuk menumpuk sebuah dokumen yang sudah tidak terpakai atau dalam taraf arsip jadi ruang kerja yang seharusnya luas itu terlihat sempit karena banyaknya dokumen yang berserakan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dari segi kompetensi pegawai, para pegawai memiliki keterampilan dan kemampuan yang berbeda-beda. Namun tingkat pengetahuan saja tidak dapat dijadikan tolok ukur suatu pelayanan dikatakan berkualitas. Berdasarkan pengamatan, pegawai masih kurang cekatan dalam mengoperasikan komputer. Pada saat melayani pengunjung dalam mengurus pembuatan KTP masih ada pegawai yang bertanya-tanya kepada pegawai lainnya dalam mengoperasikan komputer sehingga hal tersebut menghambat dalam proses pelayanan dan dalam menyelesaikan tugas

Lampiran 8 Kisi-kisi Uji Coba Instrumen

No.	Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah
1	Fasilitas Kantor	1. Fasilitas alat kerja 2. Fasilitas perlengkapan kerja 3. Fasilitas sosial	1,2 3,4,5 6, 7,8,	8
2	Tata Ruang Kantor	1. Perancangan atau penyusunan lay out tata ruangan yang baik 2. Penyusunan Perabot yang baik 3. Penyusunan lingkungan fisik kantor	9,10,11 12,13,14 15,16,17.	9
3	Kompetensi Pegawai	1. Pengetahuan (<i>knowledge</i>) 2. Pemahaman (<i>understanding</i>) 3. Kemampuan (<i>skill</i>) 4. Nilai (<i>value</i>) 5. Sikap (<i>attitude</i>) 6. Minat (<i>interest</i>)	18,19,20 21, 22 23,24,25 26,27,28 29,30,31,32 33,34	17

4	Kualitas Pelayanan	1. Berwujud (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>)	35,36,37 38,39,40 41,42,43 44,45 46,47,48	14
Jumlah				48

Lampiran 9 Angket Uji Coba Instrumen

Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Keperluan :

B. Petunjuk Pengisian Angket

1. Isilah identitas Bapak/Ibu secara lengkap pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah pertanyaan dengan cermat dan jawablah pertanyaan dengan jujur sesuai keadaan sebenarnya.
3. Untuk menjawab pertanyaan cukup *check list* (√) pada alternatif jawaban yang tersedia sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
FASILITAS KANTOR						
Fasilitas Alat Kerja						
1	Peralatan kerja dapat digunakan					

	dengan baik oleh pegawai.					
2	Tersedia alat tulis yang dapat digunakan untuk memperlancar dalam bekerja.					
Fasilitas Perlengkapan Kerja						
3	Tersedia alat komunikasi yang dimanfaatkan dengan baik.					
4	Ketersediaan fasilitas perlengkapan berupa meja dan kursi yang masih dalam keadaan baik.					
5	Tersedia AC sebagai perlengkapan kenyamanan dalam menjalankan tugas kantor.					
Fasilitas Sosial						
6	Tersedia mesin antrian yang digunakan maksimal.					
7	Tersedia tempat parkir yang memadai.					
8	Tersedia kamar mandi untuk umum yang bersih.					
TATA RUANG KANTOR						
Penyusunan Lay Out Kantor						
9	Penataan ruang tata usaha sesuai dengan luas ruangan					
10	Luas ruangan tata usaha sudah sesuai dengan jumlah pegawai					
11	Penataan ruang memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan					

Penyusunan Perabot						
12	Jumlah lemari yang ada di ruang tata usaha cukup untuk menyimpan semua dokumen					
13	Meja kerja pegawai tata usaha ditata sesuai dengan bentuk ruangan dan memudahkan pegawai lain untuk beraktifitas dalam proses pelayanan					
14	Jumlah kursi pegawai sesuai dengan jumlah pegawai					
Penyusunan Lingkungan Fisik						
15	Lingkungan Kantor selalu terjaga kebersihannya					
16	Penataan ruang tata usaha rapi					
17	letak ruangan tata usaha strategis untuk melayani pengunjung					
KOMPETENSI PEGAWAI						
Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)						
18	Pegawai mengetahui tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan.					
19	Pegawai mengetahui cara mengoperasikan komputer dengan baik.					
20	Pegawai dapat mengatasi keluhan terkait dengan pembuatan Administrasi Kependudukan yang					

	dibutuhkan pengunjung.					
Pemahaman (<i>Understanding</i>)						
21	Pegawai memahami tata cara melakukan pelayanan dengan baik.					
22	Pegawai memiliki pemahaman yang baik mengenai alur pembuatan Administrasi Kependudukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.					
Kemampuan (<i>Skill</i>)						
23	Pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.					
24	Pegawai memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.					
25	Pegawai menguasai penggunaan komputer yang mendukung proses pelayanan.					
Nilai (<i>Value</i>)						
26	Pegawai bersikap jujur dalam memberikan pelayanan.					
27	Pegawai bersikap sabar dalam memberikan pelayanan.					
28	Pegawai tidak membeda-bedakan (diskriminasi) pada saat memberikan pelayanan.					
Sikap (<i>Attitude</i>)						
29	Pegawai memberikan senyuman					

	kepada pengunjung saat memberikan pelayanan.					
30	Pegawai bersikap sopan dan santun dalam melayani pengunjung.					
31	Pegawai tidak ketus saat memberikan pelayanan.					
32	Pegawai bersikap sabar dalam memberikan pelayanan.					
Minat (<i>Interest</i>)						
33	Pegawai mempunyai minat yang tinggi dalam melayani pengunjung.					
34	Pegawai terlihat menyukai pekerjaannya.					
KUALITAS PELAYANAN						
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
35	Tersedia kursi tunggu yang memadai diruang pelayanan.					
36	Ruang tunggu kantor Kecamatan nyaman.					
37	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan pengunjung.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
38	Pegawai bertindak cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
39	Prosedur pelayanan pembuatan Administrasi Kependudukan tidak					

	berbelit-belit.					
40	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai harapan.					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
41	Pegawai tidak membiarkan pengunjung menunggu lama dalam memberikan pelayanan.					
42	Pegawai siap untuk membantu pengunjung.					
43	Pegawai cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pengunjung atas pelayanan yang kurang memuaskan.					
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)						
44	Pegawai memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
45	Pegawai mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
46	Pegawai memberikan rasa nyaman kepada pengunjung dalam melakukan pelayanan.					
47	Pegawai mendahulukan kepentingan pengunjung.					
48	Pegawai memberikan solusi kepada pengunjung yang mengalami kebingungan.					

Lampiran 10 Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen

Tabulasi Uji Coba Instrumen Variabel Fasilitas Kantor

FASILITAS KANTOR									
No.	Fasilitas Alat Kerja		Fasilitas Perlengkapan Kerja			Fasilitas Sosial			SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	
R-1	4	4	4	4	4	2	4	4	30
R-2	5	4	4	3	2	1	4	4	27
R-3	5	5	5	5	4	2	2	5	33
R-4	4	2	4	2	2	2	5	2	23
R-5	4	4	5	5	4	2	2	5	31
R-6	5	5	2	5	4	4	2	5	32
R-7	5	5	5	5	4	2	3	5	34
R-8	5	5	5	5	5	3	5	5	38
R-9	5	4	5	4	4	5	4	4	35
R-10	4	4	4	4	4	2	4	4	30
R-11	5	5	5	5	4	2	4	5	35
R-12	5	5	5	4	4	1	4	4	32
R-13	4	5	5	4	4	2	5	4	33
R-14	4	4	4	3	3	1	1	4	24
R-15	5	5	4	3	3	1	2	1	24
R-16	4	4	4	4	4	2	2	2	26
R-17	4	4	4	3	3	1	2	4	25
R-18	5	5	5	5	4	2	2	2	30
R-19	4	2	4	2	3	2	4	2	23
R-20	4	4	5	5	4	2	2	2	28
R-21	5	5	4	5	4	2	2	2	29
R-22	4	5	5	5	4	2	3	1	29
R-23	4	5	5	5	5	1	4	2	31
R-24	5	2	4	4	4	2	4	4	29
R-25	4	4	2	4	4	2	2	2	24
R-26	4	1	4	5	4	2	4	1	25
R-27	5	5	4	4	4	1	4	4	31
R-28	4	3	5	4	4	2	3	2	27
R-29	4	4	1	3	3	1	1	1	18
R-30	3	2	2	3	3	1	2	1	17

Tabulasi Uji Coba Instrumen Variabel Tata Ruang Kantor

No.	Penyusunan LayOut Kantor			Penyusunan Perabot			Penyusunan Lingkungan Fisik			Tot
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
R-1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
R-2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	24
R-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R-4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	30
R-5	5	4	2	2	2	4	5	4	5	33
R-6	5	4	3	4	2	3	5	5	5	36
R-7	4	4	2	4	4	3	5	4	4	34
R-8	4	4	3	4	4	4	5	5	5	38
R-9	5	2	2	2	2	3	4	4	4	28
R-10	4	4	4	3	4	4	4	5	4	36
R-11	5	5	4	4	4	2	5	5	5	39
R-12	5	5	4	5	4	2	4	5	5	39
R-13	3	2	2	2	3	2	4	2	2	22
R-14	3	2	1	3	2	2	3	1	3	20
R-15	4	4	2	2	3	3	5	2	4	29
R-16	4	4	5	2	5	4	4	2	4	34
R-17	3	3	2	2	3	3	3	3	2	24
R-18	4	4	4	2	4	4	4	3	4	33
R-19	4	4	4	1	2	2	4	2	2	25
R-20	5	4	2	2	2	4	5	3	5	32
R-21	5	4	2	2	2	2	5	1	5	28
R-22	4	4	2	2	3	2	5	4	4	30
R-23	4	4	2	1	4	4	5	1	5	30
R-24	2	2	2	2	2	2	4	4	4	24
R-25	4	4	4	3	2	4	4	2	4	31
R-26	5	5	4	3	4	2	5	2	5	35
R-27	5	5	4	1	4	2	4	2	5	32
R-28	3	2	2	2	3	2	4	2	2	22
R-29	3	2	1	3	2	2	3	1	3	20
R-30	4	3	2	2	2	2	3	4	4	26

Tabulasi Uji Coba Instrumen Variabel Kompetensi Pegawai

No.	Kompetensi Pegawai																	SKOR
	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)			Pemahaman (<i>Understanding</i>)		Kemampuan (<i>Skill</i>)			Nilai (<i>Value</i>)			Sikap (<i>Attitude</i>)				Minat (<i>Interest</i>)		
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
R-1	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	4	4	4	68
R-2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	2	3	4	4	3	2	56
R-3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	4	71
R-4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	1	3	1	4	3	3	3	50
R-5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	74
R-6	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	4	73
R-7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	79
R-8	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	80
R-9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	75
R-10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
R-11	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	3	5	74
R-12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	74
R-13	3	3	2	2	4	4	2	4	4	2	5	4	2	4	4	3	2	54
R-14	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	39
R-15	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	24
R-16	4	4	1	2	2	1	3	4	5	2	2	4	2	1	4	4	4	49
R-17	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	1	2	3	2	4	3	2	49
R-18	3	2	1	4	1	1	1	5	5	3	2	2	2	1	4	4	4	45
No.	Kompetensi Pegawai																	SKOR
	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)			Pemahaman		Kemampuan (<i>Skill</i>)			Nilai (<i>Value</i>)			Sikap (<i>Attitude</i>)				Minat (<i>Interest</i>)		
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
R-19	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	1	3	1	2	3	3	3	43
R-20	4	1	1	2	2	2	1	5	5	2	2	1	2	2	1	2	5	35
R-21	2	2	4	2	1	4	1	5	3	1	4	2	1	2	3	4	4	41
R-22	1	1	1	2	4	5	1	5	1	4	5	1	4	2	3	2	3	42
R-23	1	4	3	2	2	1	2	4	2	1	5	2	2	3	2	2	2	38
R-24	2	2	1	4	3	3	2	4	5	2	5	1	5	4	1	1	2	45
R-25	1	4	4	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	1	4	4	47
R-26	1	2	1	1	4	2	1	4	5	3	5	2	1	3	4	3	2	42
R-27	1	2	2	4	1	4	4	4	4	2	5	3	4	3	2	4	3	49
R-28	3	3	2	2	4	3	2	4	4	2	5	1	2	3	4	3	2	47
R-29	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	21
R-30	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	23

Tabulasi Uji Coba Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan															
No.	(TANGIBLE)			(RELIABILITY)			KETANGGAPAN			ASSURANCE		EMPHATY			Total
	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
RES-1	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	59
RES-2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
RES-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	54
RES-4	2	3	2	3	2	3	4	5	2	2	4	5	4	3	44
RES-5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	64
RES-6	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	64
RES-7	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	62
RES-8	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	61
RES-9	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	63
RES-10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
RES-11	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	60
RES-12	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	63
RES-13	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	5	4	3	3	41
RES-14	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	28
RES-15	4	4	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	30
RES-16	4	4	5	1	1	1	1	2	2	4	1	2	2	2	32
RES-17	2	4	3	2	1	1	4	4	1	4	4	3	4	4	41
RES-18	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	42
RES-19	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	4	1	4	3	34
RES-20	5	5	5	2	1	1	1	1	2	4	1	3	1	2	34
RES-21	5	4	4	4	3	3	3	3	1	1	4	1	5	1	42
RES-22	4	4	5	2	4	1	4	1	1	4	2	1	1	2	36
RES-23	4	4	5	1	1	2	1	4	2	2	4	2	2	4	38
RES-24	5	4	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1	5	2	37
RES-25	1	4	4	1	2	1	4	4	1	4	2	2	4	4	38
RES-26	3	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	1	5	4	44

RES-27	4	4	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	4	1	31
RES-28	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	37
RES-29	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	28
RES-30	4	4	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	30

Lampiran 11 Daftar Nama Responden Uji Instrumen

Daftar Nama Responden

No.	Nama	Kode	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Keperluan
1	Gilang F	R-1	L	47	Wirausaha	Mengurus SKCK
2	Rochman AW	R-2	L	50	Guru	Memperbaharui data KK
3	Aura Kaisa	R-3	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
4	Soenarti	R-4	P	45	Ibu Rumah Tangga	Mengurus SKCK
5	Angga F.S	R-5	L	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
6	Sabari	R-6	L	50	Swasta	Mengurus surat pindah
7	Junaedi	R-7	P	51	Ibu Rumah Tangga	Membuat akta kelahiran
8	Juwarno	R-8	L	54	Pedagang	Mengurus KK
9	Reyna Nandana	R-9	L	24	Mahasiswa	Membuat Surat Izin Usaha
10	Doni R	R-10	L	55	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>
11	Nur Rofiq	R-11	L	43	PNS	Membuat SKCK
12	Eko Yuwarno	R-12	L	44	Swasta	Membuat SKCK
13	Debi D.S.L	R-13	P	35	THL	Mengurus KTP- <i>el</i>
14	Sukeni	R-14	P	46	Ibu Rumah Tangga	Mengurus Surat Izin Usaha
15	Novaldy H	R-15	L	27	THL	Mengurus SKCK
16	Ditya Sheila	R-16	P	21	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
17	Amalia Ayunda	R-17	L	26	Guru	Memperbaharui data KK
18	M. Sulkhan	R-18	L	29	Swasta	Memperbaharui data KK

19	Sumarjo	R-19	L	47	Swasta	Membuat Surat izin Usaha
20	Siti Marwah	R-20	L	47	PNS	Membuat Surat Izin Usaha
21	Marjadi	R-21	L	48	Wirausaha	Mengurus SKCK
22	Gagas Sekar. L	R-22	P	23	Mahasiswa	Mengurus SKCK
23	Hatvan Thirafi	R-23	L	22	Swasta	Mengurus KK
24	Ganendra W	R-24	L	20	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
25	Bagas Mulia	R-25	L	17	Siswa	Memperbaharui data KK
26	Sugeng	R-26	L	53	PNS	Mengurus KTP- <i>el</i>
27	Indrayanan S.P	R-27	L	25	Swasta	Mengurus SKCK
28	Ryan Kurniawan	R-28	L	24	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
29	Sutrisno	R-29	L	50	Swasta	Membuat Surat Izin Usaha
30	Sugiyarto	R-30	L	50	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>

	Sig. (2-tailed)	,302	,029	,041	,000		,058	,439	,220	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no6	Pearson Correlation	,291	,037	,123	,338	,349	1	,201	,300	.504**
	Sig. (2-tailed)	,119	,846	,516	,067	,058		,287	,108	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no7	Pearson Correlation	,163	-,150	.420*	-,034	,147	,201	1	,250	.446*
	Sig. (2-tailed)	,389	,428	,021	,857	,439	,287		,183	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no8	Pearson Correlation	.491**	.382*	,319	,268	,231	,300	,250	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	,006	,037	,086	,152	,220	,108	,183		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.635**	.587**	.670**	.680**	.667**	.504**	.446*	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,005	,013	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Tata Ruang Kantor

		no9	no10	no11	no12	no13	no14	no15	no16	no17	total
no9	Pearson Correlation	1	.724**	.370*	,164	,123	,149	.585**	,250	.699**	.672**
	Sig. (2-tailed)		,000	,044	,386	,516	,433	,001	,183	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no10	Pearson Correlation	.724**	1	.660**	,265	.484**	,220	.561**	,268	.599**	.813**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,157	,007	,243	,001	,152	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no11	Pearson Correlation	.370*	.660**	1	,359	.590**	,278	,116	,294	,200	.697**
	Sig. (2-tailed)	,044	,000		,051	,001	,137	,542	,115	,290	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no12	Pearson Correlation	,164	,265	,359	1	,292	,091	,086	.569**	,185	.574**
	Sig. (2-tailed)	,386	,157	,051		,117	,633	,652	,001	,328	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no13	Pearson Correlation	,123	.484**	.590**	,292	1	,350	,171	,171	,254	.610**
	Sig. (2-tailed)	,516	,007	,001	,117		,058	,366	,365	,176	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no14	Pearson Correlation	,149	,220	,278	,091	,350	1	,204	,182	,293	.469**
	Sig. (2-tailed)	,433	,243	,137	,633	,058		,280	,336	,115	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no15	Pearson Correlation	.585**	.561**	,116	,086	,171	,204	1	,193	.646**	.566**
	Sig. (2-	,001	,001	,542	,652	,366	,280		,306	,000	,001

	tailed)										
no16	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,250	,268	,294	,569**	,171	,182	,193	1	,264	,611**
	Sig. (2-tailed)	,183	,152	,115	,001	,365	,336	,306		,159	,000
no17	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,699**	,599**	,200	,185	,254	,293	,646**	,264	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,290	,328	,176	,115	,000	,159		,000
total	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,672**	,813**	,697**	,574**	,610**	,469**	,566**	,611**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,009	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai

Correlations x3

	no18	no19	no20	no21	no22	no23	no24	no25	no26	no27	no28	no29	no30	no31	no32	no33	no34	total
no18 Pearson Correlation	1	.670**	.334	.530**	.588**	.433*	.722**	.408*	.664**	.635**	-.024	.538**	.199	.600**	.695**	.609**	.586**	.763**
Sig. (2-tailed)		.000	.071	.003	.001	.017	.000	.025	.000	.000	.899	.002	.292	.000	.000	.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no19 Pearson Correlation	.670**	1	.556**	.478**	.560**	.406*	.777**	.303	.515**	.489**	.139	.488**	.269	.601**	.635**	.654**	.356	.745**
Sig. (2-tailed)	.000		.001	.008	.001	.026	.000	.104	.004	.006	.463	.006	.150	.000	.000	.000	.054	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no20 Pearson Correlation	.334	.556**	1	.523**	.418*	.546**	.571**	.026	.219	.428*	.198	.309	.227	.543**	.505**	.558**	.392*	.631**
Sig. (2-tailed)	.071	.001		.003	.022	.002	.001	.890	.244	.018	.295	.097	.227	.002	.004	.001	.032	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no21 Pearson Correlation	.530**	.478**	.523**	1	.475**	.700**	.742**	.151	.504**	.693**	.149	.522**	.361*	.648**	.475**	.514**	.524**	.763**
Sig. (2-tailed)	.003	.008	.003		.008	.000	.000	.425	.004	.000	.433	.003	.050	.000	.008	.004	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no22 Pearson Correlation	.588**	.560**	.418*	.475**	1	.680**	.664**	.172	.443*	.786**	.184	.367*	.220	.788**	.736**	.402*	.298	.752**
Sig. (2-tailed)	.001	.001	.022	.008		.000	.000	.363	.014	.000	.329	.046	.244	.000	.000	.027	.109	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no23 Pearson Correlation	.433*	.406*	.546**	.700**	.680**	1	.677**	.254	.342	.726**	.358	.415*	.342	.736**	.512**	.515**	.456*	.776**
Sig. (2-	.017	.026	.002	.000	.000		.000	.175	.064	.000	.052	.023	.064	.000	.004	.004	.011	.000

no30	Pearson Correlation	,199	,269	,227	,361*	,220	,342	,311	,325	,332	,236	,493**	,126	1	,368*	,183	,280	,168	,455*
	Sig. (2-tailed)	,292	,150	,227	,050	,244	,064	,094	,080	,073	,210	,006	,506		,046	,334	,134	,375	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no31	Pearson Correlation	,600**	,601**	,543**	,648**	,788**	,736**	,808**	,228	,560**	,733**	,428*	,479**	,368*	1	,642**	,499**	,408*	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,225	,001	,000	,018	,007	,046		,000	,005	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no32	Pearson Correlation	,695**	,635**	,505**	,475**	,736**	,512**	,658**	,376*	,584**	,711**	,248	,505**	,183	,642**	1	,754**	,435*	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,008	,000	,004	,000	,041	,001	,000	,187	,004	,334	,000		,000	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no33	Pearson Correlation	,609**	,654**	,558**	,514**	,402*	,515**	,690**	,406*	,592**	,619**	,180	,497**	,280	,499**	,754**	1	,649**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,004	,027	,004	,000	,026	,001	,000	,342	,005	,134	,005	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no34	Pearson Correlation	,586**	,356	,392*	,524**	,298	,456*	,527**	,499**	,556**	,618**	,102	,418*	,168	,408*	,435*	,649**	1	,653**
	Sig. (2-tailed)	,001	,054	,032	,003	,109	,011	,003	,005	,001	,000	,590	,022	,375	,025	,016	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,763**	,745**	,631**	,763**	,752**	,776**	,885**	,426*	,708**	,835**	,401*	,620**	,455*	,862**	,812**	,780**	,653**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,000	,000	,028	,000	,012	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

no39	Pearson Correlation	.371 [*]	,336	,293	.873 ^{**}	1	.773 ^{**}	.742 ^{**}	.496 ^{**}	.696 ^{**}	.514 ^{**}	.507 ^{**}	.432 [*]	,341	,232	.814 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,044	,069	,116	,000		,000	,000	,005	,000	,004	,004	,017	,066	,218	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no40	Pearson Correlation	,254	,260	,150	.848 ^{**}	.773 ^{**}	1	.693 ^{**}	.696 ^{**}	.877 ^{**}	.501 ^{**}	.780 ^{**}	.670 ^{**}	,348	.381 [*]	.893 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,176	,166	,430	,000	,000		,000	,000	,000	,005	,000	,000	,059	,038	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no41	Pearson Correlation	,059	,195	,072	.630 ^{**}	.742 ^{**}	.693 ^{**}	1	.775 ^{**}	.686 ^{**}	.685 ^{**}	.712 ^{**}	.689 ^{**}	.405 [*]	,301	.841 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,757	,303	,705	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,026	,107	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no42	Pearson Correlation	,158	,353	,225	.511 ^{**}	.496 ^{**}	.696 ^{**}	.775 ^{**}	1	.706 ^{**}	.492 ^{**}	.755 ^{**}	.789 ^{**}	.438 [*]	.482 ^{**}	.849 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,405	,056	,231	,004	,005	,000	,000		,000	,006	,000	,000	,015	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no43	Pearson Correlation	,345	,340	,269	.674 ^{**}	.696 ^{**}	.877 ^{**}	.686 ^{**}	.706 ^{**}	1	.643 ^{**}	.677 ^{**}	.795 ^{**}	,268	,327	.895 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,062	,066	,151	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,153	,078	,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
no44	Pearson Correlation	,083	,189	,250	,350	.514**	.501**	.685**	.492**	.643**	1	.463*	.552**	,008	,315	.656**
	Sig. (2-tailed)	,664	,318	,184	,058	,004	,005	,000	,006	,000		,010	,002	,967	,090	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no45	Pearson Correlation	,105	,133	,053	.563**	.507**	.780**	.712**	.755**	.677**	.463*	1	.609**	,356	,291	.774**
	Sig. (2-tailed)	,582	,483	,783	,001	,004	,000	,000	,000	,000	,010		,000	,053	,119	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no46	Pearson Correlation	,223	,194	,047	.465**	.432*	.670**	.689**	.789**	.795**	.552**	.609**	1	,164	.364*	.765**
	Sig. (2-tailed)	,236	,303	,807	,010	,017	,000	,000	,000	,000	,002	,000		,385	,048	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no47	Pearson Correlation	,003	,170	-,120	.449*	,341	,348	.405*	.438*	,268	,008	,356	,164	1	,144	.430*
	Sig. (2-tailed)	,987	,370	,529	,013	,066	,059	,026	,015	,153	,967	,053	,385		,446	,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
no48	Pearson Correlation	-,137	,237	,049	,298	,232	.381*	,301	.482**	,327	,315	,291	.364*	,144	1	.444*

	Sig. (2-tailed)	,469	,207	,796	,110	,218	,038	,107	,007	,078	,090	,119	,048	,446		,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.374*	.470**	.347	.810**	.814**	.893**	.841**	.849**	.895**	.656**	.774**	.765**	.430*	.444*	1
	Sig. (2-tailed)	,042	,009	,060	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,018	,014	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13 Output Reliabilitas Uji Coba Instrumen

Output Reliabilitas Uji Coba Fasilitas Kantor

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
no1	24.03	20.792	.559	.463	.703
no2	24.40	18.662	.397	.503	.715
no3	24.30	18.079	.519	.393	.688
no4	24.37	18.585	.553	.760	.684
no5	24.70	19.941	.576	.739	.693
no6	26.53	20.395	.350	.283	.721
no7	25.37	20.171	.219	.427	.754
no8	25.33	15.816	.513	.346	.694

Output Reliabilitas Uji Coba Tata Ruang Kantor

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
no9	26.27	28.202	.584	.702	.780
no10	26.67	25.678	.743	.779	.757
no11	27.43	25.771	.569	.660	.778
no12	27.63	27.620	.422	.386	.798
no13	27.23	27.702	.481	.505	.789
no14	27.43	29.771	.335	.218	.805
no15	26.10	29.679	.473	.528	.793
no16	27.20	26.097	.433	.374	.802
no17	26.43	26.185	.571	.641	.777

Output Reliabilitas Uji Coba Kompetensi Pegawai

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
no18	50.67	237.333	.723	.928
no19	50.47	242.395	.708	.929
no20	50.90	240.921	.568	.932
no21	50.53	238.533	.724	.928
no22	50.43	237.357	.710	.928
no23	50.30	235.734	.736	.928
no24	50.77	227.840	.862	.924
no25	49.63	260.171	.384	.935
no26	49.90	238.714	.659	.930
no27	50.63	232.516	.804	.926
no28	50.33	251.540	.309	.940
no29	50.90	245.610	.566	.932
no30	51.10	253.610	.390	.935
no31	50.50	231.914	.837	.925
no32	50.37	234.792	.779	.927
no33	50.30	243.528	.751	.928
no34	50.40	247.421	.610	.931

Output Reliabilitas Uji Coba Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
no35	41.20	150.579	.295	.917
no36	41.03	151.413	.421	.914
no37	41.07	151.375	.267	.918
no38	41.90	134.921	.770	.902
no39	42.00	131.931	.769	.901
no40	42.23	129.840	.867	.897
no41	41.83	130.764	.801	.900
no42	41.73	129.995	.811	.899
no43	42.27	128.754	.868	.897
no44	41.73	139.306	.588	.909
no45	41.80	132.717	.719	.903
no46	41.90	134.300	.712	.904
no47	41.67	147.540	.342	.917
no48	41.77	149.151	.373	.915

Lampiran 14 Kisi Kisi Angket Penelitian

KISI-KISI ANGKET PENELITIAN
“PENGARUH FASILITAS FISIK KANTOR, TATA RUANG KANTOR,
DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI KECAMATAN BERGAS KABUPATEN SEMARANG”

No.	Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah
1	Fasilitas Fisik Kantor	4. Fasilitas alat kerja 5. Fasilitas perlengkapan kerja 6. Fasilitas sosial	1,2 3,4,5 6, 7,8,	8
2	Tata Ruang Kantor	4. Perancangan atau penyusunan lay out tata ruangan yang baik 5. Penyusunan Perabot yang baik 6. Penyusunan lingkungan fisik kantor	9,10,11 12,13,14 15,16,17.	9
3	Kompetensi Pegawai	7. Pengetahuan (<i>knowledge</i>) 8. Pemahaman (<i>understanding</i>) 9. Kemampuan (<i>skill</i>) 10. Nilai (<i>value</i>) 11. Sikap (<i>attitude</i>) 12. Minat (<i>interest</i>)	18,19,20 21, 22 23,24,25 26,27,28 29,30,31,32 33,34	17

4	Kualitas Pelayanan	6. Berwujud (<i>tangible</i>) 7. Keandalan (<i>reliability</i>) 8. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 9. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) 10. Empati (<i>empathy</i>)	35,36,37 38,39,40 41,42,43 44,45 46,47,48	14
Jumlah				48

Yth. Bapak/Ibu

Di tempat

Dengan hormat,

Saya Fauzan Priambodo, mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES) sedang mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”**.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban Bapak/Ibu tidak akan mempengaruhi penilaian kinerja Bapak/Ibu. Saya harap Bapak/Ibu menjawab sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu alami.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

Fauzan Priambodo.

7101415282

Lampiran 15 Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang

C. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Keperluan :

D. Petunjuk Pengisian Angket

4. Isilah identitas Bapak/Ibu secara lengkap pada tempat yang telah disediakan.
5. Bacalah pertanyaan dengan cermat dan jawablah pertanyaan dengan jujur sesuai keadaan sebenarnya.
6. Untuk menjawab pertanyaan cukup *check list* (√) pada alternatif jawaban yang tersedia sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
FASILITAS FISIK KANTOR						
Fasilitas Alat Kerja						
1	Peralatan kerja dapat digunakan dengan baik oleh pegawai.					
2	Tersedia alat tulis yang dapat digunakan untuk memperlancar dalam bekerja.					
Fasilitas Perlengkapan Kerja						
3	Tersedia alat komunikasi yang dimanfaatkan dengan baik.					
4	Ketersediaan fasilitas perlengkapan berupa meja dan kursi yang masih dalam keadaan baik.					
5	Tersedia AC sebagai perlengkapan kenyamanan dalam menjalankan tugas kantor.					
Fasilitas Sosial						
6	Tersedia mesin antrian yang digunakan maksimal.					
7	Tersedia tempat parkir yang memadai.					
8	Tersedia kamar mandi untuk umum yang bersih.					
TATA RUANG KANTOR						
Penyusunan Lay Out Kantor						
9	Penataan ruang tata usaha sesuai dengan luas ruangan					

10	Luas ruangan tata usaha sudah sesuai dengan jumlah pegawai					
11	Penataan ruang memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan					
Penyusunan Perabot						
12	Jumlah lemari yang ada di ruang tata usaha cukup untuk menyimpan semua dokumen					
13	Meja kerja pegawai tata usaha ditata sesuai dengan bentuk ruangan dan memudahkan pegawai lain untuk beraktifitas dalam proses pelayanan					
14	Jumlah kursi pegawai sesuai dengan jumlah pegawai					
Penyusunan Lingkungan Fisik						
15	Lingkungan Kantor selalu terjaga kebersihannya					
16	Penataan ruang tata usaha rapi					
17	letak ruangan tata usaha strategis untuk melayani pengunjung					
KOMPETENSI PEGAWAI						
Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)						
18	Pegawai mengetahui tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan.					
19	Pegawai mengetahui cara mengoperasikan komputer dengan baik.					
20	Pegawai dapat mengatasi keluhan terkait dengan pembuatan					

	Administrasi Kependudukan yang dibutuhkan pengunjung.					
Pemahaman (<i>Understanding</i>)						
21	Pegawai memahami tata cara melakukan pelayanan dengan baik.					
22	Administrasi Kependudukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.					
Kemampuan (<i>Skill</i>)						
23	Pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.					
24	Pegawai memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.					
25	Pegawai menguasai penggunaan komputer yang mendukung proses pelayanan.					
Nilai (<i>Value</i>)						
26	Pegawai bersikap jujur dalam memberikan pelayanan.					
27	Pegawai bersikap sabar dalam memberikan pelayanan.					
28	Pegawai tidak membeda-bedakan (diskriminasi) pada saat memberikan pelayanan.					
Sikap (<i>Attitude</i>)						
29	Pegawai memberikan senyuman kepada pengunjung saat memberikan pelayanan.					
30	Pegawai bersikap sopan dan santun					

	dalam melayani pengunjung.					
31	Pegawai tidak ketus saat memberikan pelayanan.					
32	Pegawai bersikap sabar dalam memberikan pelayanan.					
Minat (<i>Interest</i>)						
33	Pegawai mempunyai minat yang tinggi dalam melayani pengunjung.					
34	Pegawai terlihat menyukai pekerjaannya.					
KUALITAS PELAYANAN						
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
35	Tersedia kursi tunggu yang memadai diruang pelayanan.					
36	Ruang tunggu kantor Kecamatan nyaman.					
37	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan pengunjung.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
38	Pegawai bertindak cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.					
39	Prosedur pelayanan pembuatan Administrasi Kependudukan tidak berbelit-belit.					
40	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai harapan.					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
41	Pegawai tidak membiarkan pengunjung menunggu lama dalam					

	memberikan pelayanan.					
42	Pegawai siap untuk membantu pengunjung.					
43	Pegawai cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pengunjung atas pelayanan yang kurang memuaskan.					
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)						
44	Pegawai memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
45	Pegawai mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
46	Pegawai memberikan rasa nyaman kepada pengunjung dalam melakukan pelayanan.					
47	Pegawai mendahulukan kepentingan pengunjung.					
48	Pegawai memberikan solusi kepada pengunjung yang mengalami kebingungan.					

Lampiran 16 Angket Penelitian Yang Terisi

Lampiran 9 Angket Uji Coba Instrumen

Pengaruh Fasilitas Kantor, Tata Ruang Kantor, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang

A. Identitas Responden

Nama : *Eko Nugroho*
 Jenis kelamin : *Laki Laki*
 Umur : *27 tahun*
 Pekerjaan : *Karyawan Swasta*
 Keperluan : *Mengurus surat pindah*

B. Petunjuk Pengisian Angket

1. Isilah identitas Bapak/Ibu secara lengkap pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah pertanyaan dengan cermat dan jawablah pertanyaan dengan jujur sesuai keadaan sebenarnya.
3. Untuk menjawab pertanyaan cukup *check lisi* (✓) pada alternatif jawaban yang tersedia sebagai berikut:
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
FASILITAS FISIK KANTOR						
Fasilitas Alat Kerja						
1	Peralatan kerja dapat digunakan dengan baik oleh pegawai.		✓			

2	Tersedia alat tulis yang dapat digunakan untuk memperlancar dalam bekerja.		✓			
Fasilitas Perlengkapan Kerja						
3	Tersedia alat komunikasi yang dimanfaatkan dengan baik.			✓		
4	Ketersediaan fasilitas perlengkapan berupa meja dan kursi yang masih dalam keadaan baik.		✓			
5	Tersedia AC sebagai perlengkapan kenyamanan dalam menjalankan tugas kantor.		✓			
Fasilitas Sosial						
6	Tersedia mesin antrian yang digunakan maksimal.			✓		
7	Tersedia tempat parkir yang memadai.		✓			
8	Tersedia kamar mandi untuk umum yang bersih.		✓			
TATA RUANG KANTOR						
Penyusunan Lay Out Kantor						
9	Penataan ruang tata usaha sesuai dengan luas ruangan		✓			
10	Luas ruangan tata usaha sudah sesuai dengan jumlah pegawai		✓			
11	Penataan ruang memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan		✓			
Penyusunan Perabot						
12	Jumlah lemari yang ada di ruang tata usaha cukup untuk menyimpan semua dokumen		✓			

13	Meja kerja pegawai tata usaha ditata sesuai dengan bentuk ruangan dan memudahkan pegawai lain untuk beraktifitas dalam proses pelayanan		✓			
14	Jumlah kursi pegawai sesuai dengan jumlah pegawai		✓			
Penyusunan Lingkungan Fisik						
15	Lingkungan Kantor selalu terjaga kebersihannya		✓			
16	Penataan ruang tata usaha rapi		✓			
17	letak ruangan tata usaha strategis untuk melayani pengunjung		✓			
KOMPETENSI PEGAWAI						
Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)						
18	Pegawai mengetahui tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan.		✓			
19	Pegawai mengetahui cara mengoperasikan komputer dengan baik.		✓			
20	Pegawai dapat mengatasi keluhan terkait dengan pembuatan Administrasi Kependudukan yang dibutuhkan pengunjung.		✓			
Pemahaman (<i>Understanding</i>)						
21	Pegawai memahami tata cara melakukan pelayanan dengan baik.		✓			
22	Pegawai memiliki pemahaman yang baik mengenai alur pembuatan		✓			

	Administrasi Kependudukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.		✓			
Kemampuan (Skill)						
23	Pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.		✓			
24	Pegawai memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.		✓			
25	Pegawai menguasai penggunaan komputer yang mendukung proses pelayanan.			✓		
Nilai (Value)						
26	Pegawai bersikap jujur dalam memberikan pelayanan.		✓			
27	Pegawai bersikap sabar dalam memberikan pelayanan.		✓			
28	Pegawai tidak membeda-bedakan (diskriminasi) pada saat memberikan pelayanan.		✓			
Sikap (Attitude)						
29	Pegawai memberikan senyuman kepada pengunjung saat memberikan pelayanan.		✓			
30	Pegawai bersikap sopan dan santun dalam melayani pengunjung.		✓			
31	Pegawai tidak ketus saat memberikan pelayanan.		✓			
32	Pegawai bersikap sabar dalam memberikan pelayanan.		✓			

Minat (Interest)						
33	Pegawai mempunyai minat yang tinggi dalam melayani pengunjung.		✓			
34	Pegawai terlihat menyukai pekerjaannya.		✓			
KUALITAS PELAYANAN						
Berwujud (Tangible)						
35	Tersedia kursi tunggu yang memadai diruang pelayanan.			✓		
36	Ruang tunggu kantor Kecamatan nyaman.			✓		
37	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan pengunjung.			✓		
Keandalan (Reliability)						
38	Pegawai bertindak cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.		✓			
39	Prosedur pelayanan pembuatan Administrasi Kependudukan tidak berbelit-belit.		✓			
40	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai harapan.		✓			
Ketanggapan (Responsiveness)						
41	Pegawai tidak membiarkan pengunjung menunggu lama dalam memberikan pelayanan.			✓		
42	Pegawai siap untuk membantu pengunjung.		✓			

43	Pegawai cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pengunjung atas pelayanan yang kurang memuaskan.			✓			
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)							
44	Pegawai memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.		✓				
45	Pegawai mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya.		✓				
Empati (<i>Empathy</i>)							
46	Pegawai memberikan rasa nyaman kepada pengunjung dalam melakukan pelayanan.		✓				
47	Pegawai mendahulukan kepentingan pengunjung.		✓				
48	Pegawai memberikan solusi kepada pengunjung yang mengalami kebingungan.		✓				

Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian

FASILITAS KANTOR											
NO	FASILITAS ALAT KERJA		FASILITAS PERLENGKAPAN KERJA			FASILITAS SOSIAL			tot	%	kriteria
	1	2	3	4	5	6	7	8			
1	5	5	4	5	4	3	3	3	32	80	B
2	4	5	4	4	4	4	4	4	33	82,5	B
3	4	4	4	4	4	5	4	4	33	82,5	B
4	5	5	5	5	5	3	4	4	36	90	SB
5	4	4	3	4	4	3	3	3	28	70	B
6	4	4	4	4	4	3	4	4	31	77,5	B
7	4	4	4	4	4	3	3	3	29	72,5	B
8	4	4	4	5	5	3	5	5	35	87,5	SB
9	4	4	4	4	3	2	4	4	29	72,5	B
10	4	4	4	4	4	3	4	4	31	77,5	B
11	4	5	5	3	3	2	3	5	30	75	B
12	5	5	4	5	5	3	5	5	37	92,5	SB
13	4	4	4	4	4	3	4	3	30	75	B
14	4	4	4	3	5	2	3	3	28	70	B
15	4	5	5	5	4	4	5	5	37	92,5	SB
16	4	4	5	5	4	3	4	3	32	80	B
17	3	3	3	4	4	3	2	3	25	62,5	CB
18	4	5	4	5	5	3	4	4	34	85	SB
19	3	4	4	4	3	3	3	3	27	67,5	CB
20	4	4	3	4	4	3	3	2	27	67,5	CB
21	4	4	4	5	5	3	5	4	34	85	SB
22	4	4	4	4	4	2	2	3	27	67,5	CB
23	4	4	4	5	5	3	4	4	33	82,5	B
24	4	4	4	5	5	3	4	4	33	82,5	B
25	5	4	5	5	5	2	5	4	35	87,5	SB
26	4	4	4	5	4	3	5	4	33	82,5	B
27	4	4	5	5	5	2	3	3	31	77,5	B
28	4	4	4	4	5	3	3	4	31	77,5	B
29	4	4	3	4	5	2	4	4	30	75	B
30	4	4	3	4	4	3	4	3	29	72,5	B
31	4	4	4	4	4	3	4	4	31	77,5	B
32	4	4	4	4	4	2	4	4	30	75	B
33	4	4	4	4	4	3	4	4	31	77,5	B
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
35	4	4	4	4	4	3	4	4	31	77,5	B
36	5	4	3	5	5	3	4	3	32	80	B
37	5	4	4	4	4	4	4	4	33	82,5	B

38	4	4	4	4	4	3	3	4	30	75	B
39	5	4	4	5	5	4	5	5	37	92,5	SB
40	4	4	4	4	4	3	4	3	30	75	B
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
42	5	5	5	5	5	4	4	3	36	90	SB
43	5	4	4	4	4	3	4	4	32	80	B
44	5	3	4	5	5	4	4	4	34	85	SB
45	4	4	3	4	5	3	4	4	31	77,5	B
46	4	4	5	4	4	3	2	3	29	72,5	B
47	4	5	4	4	3	4	4	4	32	80	B
48	4	4	4	4	4	5	5	4	34	85	SB
49	5	5	5	5	5	3	4	4	36	90	SB
50	4	4	3	4	4	3	4	4	30	75	B
51	5	5	5	5	5	3	5	5	38	95	SB
52	3	4	4	5	5	3	5	5	34	85	SB
53	3	4	4	4	4	4	3	3	29	72,5	B
54	5	5	5	5	5	4	5	4	38	95	SB
55	4	4	5	4	4	4	5	4	34	85	SB
56	4	4	4	5	5	4	4	5	35	87,5	SB
57	4	5	5	4	4	4	5	5	36	90	SB
58	4	4	5	4	4	4	5	5	35	87,5	SB
59	4	5	4	4	4	4	4	4	33	82,5	B
60	4	4	4	4	4	3	4	4	31	77,5	B
61	5	5	5	5	5	3	5	5	38	95	SB
62	4	4	4	5	5	3	4	3	32	80	B
63	4	4	3	4	4	3	4	3	29	72,5	B
64	3	5	4	4	3	4	4	4	31	77,5	B
65	4	4	4	3	5	4	3	5	32	80	B
66	4	4	4	4	4	3	4	4	31	77,5	B
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
68	5	5	4	5	4	4	4	4	35	87,5	SB
69	5	4	4	4	5	3	5	5	35	87,5	SB
70	5	4	5	4	5	5	5	5	38	95	SB
71	4	5	5	5	5	2	3	3	32	80	B
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
73	4	4	5	5	4	4	4	4	34	85	SB
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
75	4	2	4	4	5	4	4	4	31	77,5	B
76	5	5	4	5	5	5	4	4	37	92,5	SB
77	4	4	4	4	4	3	3	3	29	72,5	B
78	4	4	5	5	5	5	5	5	38	95	SB
79	5	4	4	4	4	4	4	4	33	82,5	B
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
81	5	4	4	4	4	3	4	4	32	80	B
82	5	5	5	5	4	4	4	5	37	92,5	SB

83	4	5	4	4	4	4	5	4	34	85	SB
84	4	4	5	5	4	4	4	5	35	87,5	SB
85	5	5	4	5	4	4	4	5	36	90	SB
86	5	5	5	5	4	5	4	5	38	95	SB
87	5	5	5	5	5	3	5	5	38	95	SB
88	5	4	5	4	4	5	4	4	35	87,5	SB
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
90	5	5	5	5	4	4	4	5	37	92,5	SB
91	5	5	5	4	4	4	4	4	35	87,5	SB
92	4	5	5	4	4	5	5	4	36	90	SB
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
94	5	5	4	5	4	4	4	4	35	87,5	SB
95	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
96	4	4	4	5	4	5	4	4	34	85	SB
97	5	5	5	5	4	3	3	5	35	87,5	SB
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
99	4	4	5	5	4	5	4	4	35	87,5	SB
100	5	5	4	5	4	3	3	4	33	82,5	B
101	4	5	5	5	4	3	3	4	33	82,5	B
102	4	5	5	5	5	4	4	4	36	90	SB
103	5	4	4	4	4	3	4	4	32	80	B
104	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80	B
105	4	3	4	5	4	4	4	5	33	82,5	B
106	5	5	4	4	4	4	4	4	34	85	SB
107	4	3	5	4	4	5	3	4	32	80	B
108	4	4	4	4	5	3	3	5	32	80	B
109	5	4	4	4	4	5	4	5	35	87,5	SB
110	5	4	4	5	5	4	3	4	34	85	SB
111	5	4	4	5	4	4	3	5	34	85	SB
112	5	4	5	4	4	4	4	4	34	85	SB
113	5	4	4	4	4	2	5	4	32	80	B
114	5	4	4	4	5	4	4	4	34	85	SB
115	5	4	5	4	4	4	4	4	34	85	SB
Total	494	487	485	502	491	405	455	464	3783		
Skor Empiris	981		1478			1324			3783		
Skor Ideal	1150		1725			1725			4600	82	B
% Skor	85,3043		85,6812			76,7536					
Kriteria	SB		SB			B					

TATA RUANG KANTOR												
NO.	Kemampuan (Skill)			Nilai (Value)			Penyusunan Lingkungn Fisik			TOTAL L	%	KRITERI A
	9	10	11	12	13	14	15	16	17			
1	4	3	3	2	5	5	5	5	4	36	80	B
2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41	91	SB
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	78	B
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34	76	B
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33	73	B
8	4	4	5	4	5	4	4	4	3	37	82	B
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	64	CB
10	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36	80	B
11	5	2	4	3	5	3	4	5	3	34	76	B
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	100	SB
13	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	76	B
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	78	B
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	98	SB
16	4	4	5	3	5	5	5	4	3	38	84	SB
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	67	CB
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	98	SB
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	76	B
20	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	71	B
21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43	96	SB
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	76	B
23	3	3	3	3	4	4	5	5	5	35	78	B
24	4	4	4	3	4	4	5	4	4	36	80	B
25	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42	93	SB
26	5	3	3	4	5	4	3	5	4	36	80	B
27	4	4	4	3	5	4	4	4	3	35	78	B
28	5	4	4	3	4	4	4	4	3	35	78	B
29	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	84	SB
30	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	67	CB
31	4	3	4	5	5	3	5	5	4	38	84	SB
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	78	B
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
36	3	3	4	5	4	4	5	5	4	37	82	B
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	78	B
39	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41	91	SB

40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	78	B
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	100	SB
43	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	96	SB
44	4	4	3	4	4	3	5	5	5	37	82	B
45	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	73	B
46	4	4	4	5	4	3	4	4	5	37	82	B
47	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41	91	SB
48	5	4	4	4	5	5	5	4	5	41	91	SB
49	3	4	3	3	5	5	4	5	5	37	82	B
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	98	SB
52	5	4	3	4	4	4	5	3	5	37	82	B
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	76	B
54	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38	84	SB
55	4	5	4	4	4	4	5	4	5	39	87	SB
56	4	3	3	3	4	3	5	4	4	33	73	B
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
59	4	3	4	4	4	3	5	4	4	35	78	B
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	78	B
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	100	SB
62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	98	SB
63	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	71	B
64	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	76	B
65	5	4	4	5	4	5	3	4	4	38	84	SB
66	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32	71	B
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	78	B
69	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	84	SB
70	4	3	5	5	4	5	5	5	4	40	89	SB
71	4	4	4	3	4	4	5	5	5	38	84	SB
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	98	SB
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	78	B
76	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40	89	SB
77	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	73	B
78	5	5	5	5	4	4	3	3	5	39	87	SB
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	98	SB
80	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39	87	SB
81	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39	87	SB
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
83	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	82	B
84	5	4	4	5	4	4	5	4	5	40	89	SB

85	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41	91	SB
86	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	82	B
87	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	87	SB
88	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	87	SB
89	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	82	B
90	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	91	SB
91	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41	91	SB
92	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36	80	B
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	78	B
94	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38	84	SB
95	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38	84	SB
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	80	B
98	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	84	SB
99	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41	91	SB
100	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41	91	SB
101	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	82	B
102	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	87	SB
103	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	87	SB
104	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	84	SB
105	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40	89	SB
106	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39	87	SB
107	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36	80	B
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	78	B
109	4	3	4	4	5	4	4	4	4	36	80	B
110	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38	84	SB
111	4	4	5	5	4	4	5	5	5	41	91	SB
112	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	84	SB
113	3	4	4	4	5	4	4	4	4	36	80	B
114	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39	87	SB
115	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41	91	SB
Total	475	460	467	469	488	465	498	490	489	4301		
Skor Empiris	1402		1422			1477			2899	84	SB	
Skor Ideal	1725		1725			1725			3450			
% Skor	81,27536232		82,43478261			85,62318841						
Kriteria	B		B			SB						

NO	Kompetensi Pegawai																	Skor	%	Kriteria
	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)			Pemahaman (<i>Understanding</i>)		Kemampuan (<i>Skill</i>)			Nilai (<i>Value</i>)			Sikap (<i>Attitude</i>)				Minat (<i>Interest</i>)				
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34			
R-1	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	66	78	B
R-2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	98	SB
R-3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	60	71	B
R-4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80	B
R-5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	71	84	SB
R-6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80	B
R-7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	65	76	B
R-8	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	68	80	B
R-9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	58	68	B
R-10	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	5	2	4	2	4	60	71	B
R-11	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	2	73	86	SB
R-12	5	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	3	70	82	B
R-13	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	75	B
R-14	4	4	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4	2	3	3	3	4	50	59	CB
R-15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	75	88	SB
R-16	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	77	91	SB
R-17	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	67	79	B

R-18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	65	76	B
R-19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	70	82	B
No.	Kompetensi Pegawai																	Skor	%	Kriteria
	Pengetahuan (Knowledge)			Pemahaman (Understanding)		Kemampuan (Skill)			Nilai (Value)			Sikap (Attitude)				Minat (Interest)				
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34			
R-20	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	70	82	B
R-21	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	77	91	SB
R-22	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	61	72	B
R-23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100	SB
R-24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	69	81	B
R-25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	4	5	77	91	SB
R-26	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	77	91	SB
R-27	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	69	81	B
R-28	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	60	71	B
R-29	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	62	73	B
R-30	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	76	B
R-31	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	75	88	SB
R-32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	81	95	SB
R-33	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	75	88	SB
R-34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	63	74	B
R-35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	64	75	B
R-36	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67	79	B

R-37	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64	75	B
R-38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	65	76	B
R-39	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	78	92	SB
R-40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	79	B
No.	Kompetensi Pegawai																	Skor	% Skor	Kriteria
	Pengetahuan (Knowledge)			Pemahaman (Understanding)		Kemampuan (Skill)			Nilai (Value)			Sikap (Attitude)				Minat (Interest)				
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34			
R-41	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	60	71	B
R-42	5	5	5	5	3	3	5	2	3	5	3	5	3	5	3	5	5	70	82	SB
R-43	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	79	93	SB
R-44	4	4	4	5	4	3	2	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	70	82	B
R-45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	69	81	B
R-46	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	66	78	B
R-47	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	75	88	SB
R-48	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82	96	SB
R-49	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	80	94	SB
R-50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	79	B
R-51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100	SB
R-52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100	SB
R-53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67	79	B
R-54	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	98	SB
R-55	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	74	87	SB
R-56	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80	B

R-57	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	94	SB
R-58	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	93	SB
R-59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67	79	B
R-60	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	76	89	SB
R-61	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	81	95	SB
No.	Kompetensi Pegawai																	Skor	% Skor	Kriteria	
	Pengetahuan (Knowledge)			Pemahaman (Understanding)		Kemampuan (Skill)			Nilai (Value)			Sikap (Attitude)				Minat (Interest)					
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34				
R-62	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	68	80	B	
R-63	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	54	64	CB	
R-64	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	55	65	CB	
R-65	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	70	82	B	
R-66	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	69	81	B	
R-67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	70	82	B	
R-68	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79	93	SB	
R-69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67	79	B	
R-70	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	2	5	5	5	5	5	72	85	SB	
R-71	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	62	73	B	
R-72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	66	78	B	
R-73	5	5	5	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	60	71	B	
R-74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80	B	
R-75	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	62	73	B	
R-76	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	4	60	71	B	

R-77	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	64	75	B	
R-78	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	81	95	SB	
R-79	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	4	70	82	B	
R-80	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	73	86	SB	
R-81	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	64	75	B	
R-82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	77	91	SB	
No.	Kompetensi Pegawai																	Skor	%	Skor	Kriteria
	Pengetahuan (Knowledge)			Pemahaman (Understanding)		Kemampuan (Skill)			Nilai (Value)			Sikap (Attitude)				Minat (Interest)					
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34				
R-83	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	66	78	B	
R-84	4	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	70	82	B	
R-85	5	5	4	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4	60	71	B	
R-86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	79	93	SB	
R-87	5	4	5	3	2	5	3	4	3	3	5	3	4	3	2	2	4	60	71	B	
R-88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	75	88	SB	
R-89	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	60	71	B	
R-90	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	77	91	SB	
R-91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	74	87	SB	
R-92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	70	82	B	
R-93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	71	84	SB	
R-94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	67	79	B	
R-95	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	76	89	SB	
R-96	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	65	76	B	

R-97	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	74	87	SB
R-98	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	67	79	B
R-99	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	77	91	SB
R-100	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	68	80	B
R-101	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	74	87	SB
R-102	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	60	71	B
R-103	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	70	82	B
No.	Kompetensi Pegawai																	Skor	%	Kriteria
	Pengetahuan (Knowledge)			Pemahaman (Understanding)		Kemampuan (Skill)			Nilai (Value)			Sikap (Attitude)				Minat (Interest)				
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34			
R-104	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	55	65	CB
R-105	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	71	84	SB
R-106	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	70	82	B
R-107	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	71	84	SB
R-108	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	73	86	SB
R-109	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	60	71	B
R-110	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80	B
R-111	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	63	74	B
R-112	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	65	76	B
R-113	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	63	74	B
R-114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	70	82	B
R-115	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	2	73	86	SB
Total	488	490	481	481	458	470	466	471	464	466	471	463	460	457	466	463	467	7985		

Skor Empiris	1459	939	1407	1404	1846	930	2776	80	B
Skor Ideal	1725	1150	1725	1725	2300	1150	3450		
% Skor	84,57971014	81,65217391	81,56521739	81,39130435	80,26086957	80,86956522			
Kriteria	B	SB	B	B	B	SB			

No.	Kualitas Pelayanan														Skor	%	Kriteria
	Berwujud (Tangible)			Keandalan (Reliability)			Ketanggapan (Responsiveness)			Jaminan dan Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)					
	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48			
R-1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	51	73	B
R-2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	63	90	SB
R-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	56	80	B
R-6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-7	2	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	55	79	B
R-8	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	51	73	B
R-9	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	49	70	B
R-10	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	63	90	SB
R-11	5	5	5	4	4	3	3	5	5	3	2	4	3	4	55	79	B
R-12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	100	SB
R-13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55	79	B

R-14	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	50	71	B
R-15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	64	91	SB
R-16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	66	94	SB
R-17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	46	66	B
R-18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
No.	Kualitas Pelayanan														Skor	%	Kriteria
	Berwujud (Tangible)			Keandalan (Reliability)			Ketanggapan (Responsiveness)			Jaminan dan Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)					
	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48			
R-19	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	52	74	B
R-20	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	54	77	B
R-21	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	66	94	SB
R-22	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	54	77	B
R-23	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60	86	SB
R-24	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	61	87	SB
R-25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	68	97	SB
R-26	4	4	2	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	61	87	SB
R-27	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	57	81	B
R-28	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	51	73	B
R-29	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	56	80	B
R-30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	79	B
R-31	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	63	90	SB
R-32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B

R-35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-36	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	65	93	SB
R-37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
No.	Kualitas Pelayanan														Skor	%	Kriteria
	Berwujud (Tangible)			Keandalan (Reliability)			Ketanggapan (Responsiveness)			Jaminan dan Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)					
	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48			
R-38	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	50	71	B
R-39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65	93	SB
R-40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	53	76	B
R-42	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	86	SB
R-43	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	4	59	84	SB
R-44	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	61	87	SB
R-45	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46	66	CB
R-46	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	62	89	SB
R-47	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	59	84	SB
R-48	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	67	96	SB
R-49	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	66	94	SB
R-50	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	51	73	B
R-51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	100	SB
R-52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	69	99	SB
R-53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	79	B
R-54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68	97	SB
R-55	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	61	87	SB

R-56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54	77	B
No.	Kualitas Pelayanan														Skor	%	Kriteria
	Berwujud (Tangible)			Keandalan (Reliability)			Ketanggapan (Responsiveness)			Jaminan dan Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)					
	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48			
R-57	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64	91	SB
R-58	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64	91	SB
R-59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-60	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	61	87	SB
R-61	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	99	SB
R-62	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	56	80	B
R-63	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44	63	CB
R-64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	52	74	B
R-65	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	65	93	SB
R-66	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	54	77	B
R-67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-68	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68	97	SB
R-69	2	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	55	79	B
R-70	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	67	96	SB
R-71	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	49	70	B
R-72	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	55	79	B
R-73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	53	76	B
No.	Kualitas Pelayanan														Skor	%	Kriteria

	Berwujud (Tangible)			Keandalan (Reliability)			Ketanggapan (Responsiveness)			Jaminan dan Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)					
	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48			
R-76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	55	79	B
R-77	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	50	71	B
R-78	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	65	93	SB
R-79	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	61	87	SB
R-80	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	61	87	SB
R-81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57	81	B
R-82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57	81	B
R-83	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	58	83	B
R-84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	67	96	SB
R-85	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	64	91	SB
R-86	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	62	89	SB
R-87	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	61	87	SB
R-88	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	63	90	SB
R-89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	81	B
R-90	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	60	86	SB
R-91	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	63	90	SB
R-92	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	53	76	B
R-93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-94	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	55	79	B
No.	Kualitas Pelayanan														Skor	%	Kriteria
	Berwujud (Tangible)	Keandalan (Reliability)	Ketanggapan (Responsiveness)	Jaminan dan Kepastian (Assurance)	Empati (Empathy)												

	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48			
R-95	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	52	74	B
R-96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	79	B
R-97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	56	80	B
R-98	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	52	74	B
R-99	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	56	80	B
R-100	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	53	76	B
R-101	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	62	89	SB
R-102	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	55	79	B
R-103	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	58	83	B
R-104	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	52	74	B
R-105	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	58	83	B
R-106	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	57	81	B
R-107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-108	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	58	83	B
R-109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57	81	B
R-110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	80	B
R-111	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	45	64	CB
R-112	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	51	73	B
R-113	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	49	70	B
No.	Kualitas Pelayanan														Skor	%	Kriteria
	Berwujud (Tangible)			Keandalan (Reliability)			Ketanggapan (Responsiveness)			Jaminan dan Kepastian (Assurance)		Empati (Empathy)					
	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48			
R-114	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	63	90	SB

R-115	5	5	5	4	4	3	3	5	5	3	2	4	3	4	55	79	B
Total	480	486	479	473	469	464	459	490	468	450	468	492	475	481	6634		
Skor Empiris	1445			1406			1417			918		1448			3783	82	B
Skor Ideal	1725			1725			1725			1150		1725			4600		
% Skor	84			82			82			80		84					
Kriteria	SB			B			B			B		SB					

Lampiran 18 Data Responden Penelitian

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Keperluan
R-1	Nilatri Khoiriyah	P	17	Pelajar	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-2	Oni Sudarmono.	L	36	Karyawan	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-3	Suyati	P	48	THL	Mengurus SKCK
R-4	Nurodini	L	26	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-5	Shela Elvyanawati	P	17	Pelajar	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-6	Alfatri	L	35	Swasta	Mengurus SKCK
R-7	Anik AF	P	18	Pelajar	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-8	Putri Rohmawati	P	17	Pelajar	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-9	Totok W	L	43	Wiraswasta	Membuat Surat Izin IMB
R-10	Rifqi A.	L	20	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-11	Erwin A.S	L	35	Supervisor Leader	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-12	Nur Asiah	P	41	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>

R-13	Tika R.S	P	27	Swasta	Mengurus KIA
R-14	Santoso	L	50	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-15	Jumiarsih	P	29	Wiraswasta	Mengurus KIA
R-16	Padma Dewi A.	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-17	M. Sakowi	L	29	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-18	Della Oktavia	P	18	THL	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-19	Dwi Hari S.	L	50	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-20	Andi Widyatmoko	L	26	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-21	Reza Rihanditya	L	26	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-22	Poniman	L	62	Wiraswasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-23	Widya Yuli P.	L	28	Wiraswasta	Mengurus Akta Kelahiran
R-24	Chatarina Sudarwi	P	44	Ibu Rumah Tangga	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-25	Eva Laila Luthfi	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>

R-26	M. Fadzar P.	L	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-27	Ikmalia A.R	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Keperluan
R-28	Helvin Restu	L	17	siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-29	Bima Satria M.	L	17	siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-30	Sabina Putri E.P	P	17	siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-31	Intan A.P	P	25	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-32	Ahmad Mustofa	L	30	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-33	Rizal R.	L	31	Swasta	Surat izin usaha
R-34	Basri	L	30	Wiraswasta	Membuat Surat Izin Usaha
R-35	Muhromin	L	42	Swasta	Mengurus KK
R-36	Sephia Y.P	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-37	S. Edy R.	L	47	Pemdes	Mengurus KK
R-38	Bagas Ardian U.	L	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>

R-39	Suparyanto	L	50	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-40	Yulianto	L	30	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-41	Unun Nurlinda	P	33	Ibu Rumah Tangga	Memperbaharui data KTP
R-42	Dwi Meita S.	P	34	Ibu Rumah Tangga	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-43	M. Fizky N.	L	18	Siswa	Mengurus <i>KK</i>
R-44	Nuning Wijayanti	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-45	Elsa	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-46	Yulius K.	L	37	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-47	Adinda A.A	P	18	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-48	Mahmudah	P	37	Ibu Rumah Tangga	Mengurus <i>KK</i> baru
R-49	Aula Sapta	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-50	Eko Nugraha	L	27	Wiraswasta	Mengurus Surat Pindah
R-51	Devan Wahyu S.	L	20	Polri	Mengurus KTP- <i>el</i>

R-52	Mujiyono	L	50	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-53	Aldian Rio T.A	L	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-54	Arif Rachmad W.	L	36	Pemdes	Dispensasi Waktu Nikah
R-55	Ulinuha K.	P	18	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Keperluan
R-56	Sulistyaningsih	P	23	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-57	Ghea Anggit	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-58	Luthfiana N.A	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-59	M. Yusuf G.	L	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-60	Tahta Alfina	P	21	Mahasiswa	Membuat Surat Izin Usaha
R-61	Husna A.C.A	P	28	Pemdes	Memperbaharui data KK
R-62	Agustina N.	P	17	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-63	Nawan	L	33	Swasta	Mengurus Surat Pindah

R-64	Sadono	L	58	Wirausaha	Mengurus Surat Hak Waris
R-65	Rohman.	L	17	THL	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-66	Tika Indriyani	P	20	Swasta	Mengurus KK
R-67	Rendi Erawati	P	21	Ibu RUmah Tangga	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-68	Darmoko	L	50	Swasta	Membuat akta kelahiran
R-69	Purwo Edy S.	L	41	Wirausaha	Menguru s KTP- <i>el</i>
R-70	Wijayanti S.	P	51	Guru	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-71	Sutrisno	L	40	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-72	Yuni Astuti	P	34	Ibu Rumah Tangga	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-73	Darmono	L	41	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-74	S. Ifa	P	40	Swasta	Mengurus Surat Izin Usaha
R-75	Agus Triyono	L	44	Buruh	Mengurus Perijinan Pindah

R-76	Yepi Setiani	P	18	Siswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-77	Soni Arianto	P	49	Swasta	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-78	Saidi	L	52	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-79	Andi Martiani	P	44	Ibu Rumah Tangga	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-80	Ahmad Rofiq	P	24	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-81	Gabriela Tirta	P	23	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-82	Gunawan	L	50	Wirausaha	Mengurus Izin Usaha
R-83	Irwan S.R	L	40	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>
No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Keperluan
R-84	faza zatayumni	P	25	Swasta	SKTM
R-85	amalina zhafarina	P	23	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-86	gagas sekar lugasti	P	23	Mahasiswa	Mengurus Surat SKCK
R-87	kurnia selvy	P	21	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>

R-88	Suparno	L	22	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-89	ibnu muhammad	L	26	Karyawan	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-90	Daniar Fitriani	P	24	Guru	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-91	Maruf fatma wardhani	L	24	Mahasiswa	Memperbaharui data KK
R-92	Katon wahyu s	L	27	Swasta	Membuat Surat SKCK
R-93	Solichin	L	46	Wirausaha	Mengurus Surat Izin Usaha
R-94	Anenda tyas	P	24	Pegawai Kesehatan	Membuat KK
R-95	Naratama surya	L	28	Wirausaha	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-96	Hari setiabudi	L	26	Swasta	Membuat Surat Izin Usaha
R-97	Syifaul khakim	L	23	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-98	Yuniar Faizin	P	27	Swasta	Mengurus Surat SKCK
R-99	Suyanto	L	54	Pegawai Bank	Mengurus KTP- <i>el</i>

R-100	Surono	P	59	Pengusaha	Mengurus KK
R-101	Maulana Azmi	P	26	Buruh	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-102	Nailul Khamidah	L	21	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-103	Siti Aminah	L	50	Ibu Rumah Tangga	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-104	Syukron	L	39	Wirausaha	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-105	Isa Abiyoga	L	25	Mahasiswa	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-106	Seno Yudha Anantyo	L	25	Buruh	Memperbaharui data KK
R-107	Aldilan Noorman	L	25	Swasta	Membuat Surat Izin Usaha
R-108	Suwarni	P	40	THL	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-109	Heri susanto	L	25	Swasta	Membuat SKCK
R-110	Bagas Adi	L	26	Pedagang	Membuat Surat Izin Usaha
R-111	Bagas Mulia	L	19	Mahasiswa	Membuat SKCK

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Keperluan
R-112	Anggilona Zataadini	P	28	Guru	Memperbaharui data KK
R-113	Abdullah S.	L	52	THL	Mengurus KTP- <i>el</i>
R-114	Sutrisno	L	50	Wiraswasta	Mengurus SKCK
R-115	Alan Luqman Prasetyo	L	25	Wiraswasta	Membuat Surat Izin Usaha

Lampiran 19 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik

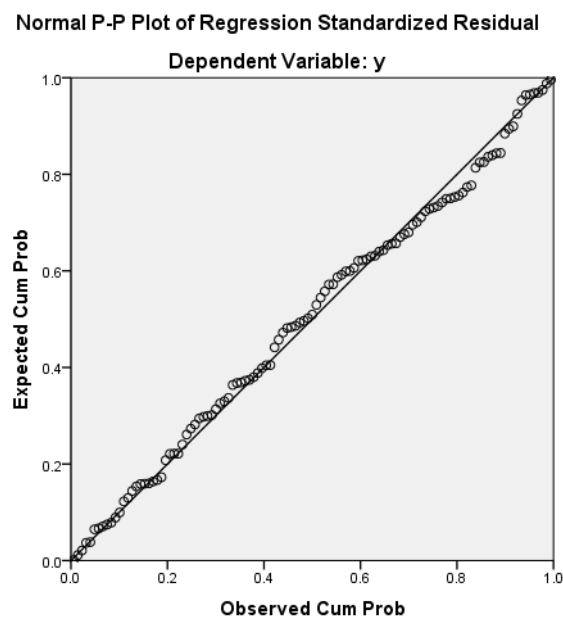
Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.86249169
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.574
Asymp. Sig. (2-tailed)		.897

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.250	5.073		.246	.806	
	x1	.485	.176	.233	2.762	.007	.572
	x2	.375	.140	.218	2.679	.008	.616
	x3	.381	.055	.481	6.914	.000	.841

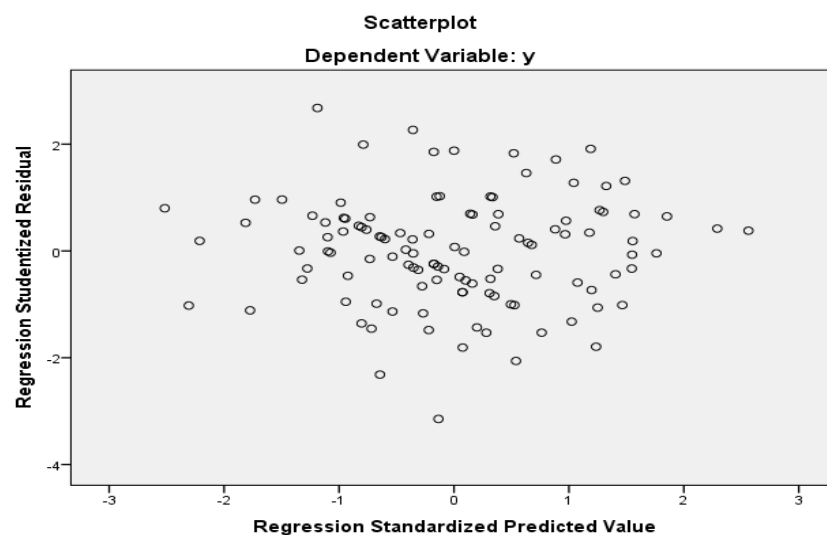
a. Dependent Variable: y

Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.250	5.073	.246	.806
	x1	.485	.176	.233	2.762
	x2	.375	.140	.218	2.679
	x3	.381	.055	.481	6.914

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)



Gambar 4.2 Hasil Heterokedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot

Hasil Uji Linearitas Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1 (Fasilitas Kantor)		(Combined)	1270.044	12	105.837	4.341	.000
	Between Groups	Linearity	1163.185	1	1163.185	47.712	.000
		Deviation from Linearity	106.859	11	9.714	.398	.954
	Within Groups		2486.687	102	24.379		
Total			3756.730	114			

Hasil Uji Linieritas Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
y * x2		(Combined)	1355.017	15	90.334	3.724	.000
	Between Groups	Linearity	961.150	1	961.150	39.619	.000
		Deviation from Linearity	393.867	14	28.133	1.160	.318
	Within Groups		2401.713	99	24.260		
Total			3756.730	114			

Hasil Uji Linieritas Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x3		(Combined)	2177.684	28	77.774	4.236	.000
	Between Groups	Linearity	1529.538	1	1529.538	83.304	.000
		Deviation from Linearity	648.146	27	24.005	1.307	.177
	Within Groups		1579.046	86	18.361		
Total			3756.730	114			

Lampiran 20 Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.250	5.073		.246	.806
	x1	.485	.176	.233	2.762	.007
	x2	.375	.140	.218	2.679	.008
	x3	.381	.055	.481	6.914	.000

a. Dependent Variable: y

Lampiran 21 Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.250	5.073		.246	.806
x1	.485	.176	.233	2.762	.007
x2	.375	.140	.218	2.679	.008
x3	.381	.055	.481	6.914	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2055.982	3	685.327	44.728	.000 ^b
Residual	1700.748	111	15.322		
Total	3756.730	114			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)

Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	1.250	5.073		.246	.806			
x1	.485	.176	.233	2.762	.007	.556	.254	.176
x2	.375	.140	.218	2.679	.008	.506	.246	.171
x3	.381	.055	.481	6.914	.000	.638	.549	.442

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data diolah pada tahun 2020 (lampiran , halaman)

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.740 ^a	.547	.535	3.915	1.874

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Tata Ruang Kantor, Fasilitas kantor

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 22 Dokumentasi



Gambar 1 Suasana Pelayanan Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.



Gambar 2 Ruang Kerja Kantor Pegawai



Gambar 3 Ruang Kerja Tata Usaha



Gambar 4 Mesin Antrean Pengunjung



Gambar 5 Ruang Kerja Pegawai



Gambar 6 Wawancara dengan salah satu pengunjung kecamatan beserta penyerahan Angket.



Gambar 7 Wawancara dengan salah satu pengunjung kecamatan beserta penyerahan Angket.



Gambar 8Tata Ruang Kantor Pegawai Kecamatan Bergas