



Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan

Lisa Handayani✉, Nanik Suryani

DOI: 10.15294/eeaj.v8i2.31504

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 04 Februari 2019
Disetujui: 03 Maret 2019
Dipublikasikan: 31 Juni 2019

Keywords

Employee Performance; Interpersonal Communication; Physical Work Environment; Service Quality; Public Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara langsung dan secara tidak langsung kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus dengan sampel sebanyak 115 responden yang dihitung menggunakan rumus iterasi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengambilan data dengan *Non-Probability Sampling* menggunakan pendekatan *Incidental Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase, analisis uji asumsi klasik, analisis uji hipotesis dan analisis jalur. Analisis hipotesis dan analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur juga menunjukkan ada pengaruh secara tidak langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Abstract

This research conducted in order to analyze the effect of employee performance, interpersonal communication and physical work environment to the public satisfaction directly or indirectly through the service quality in District of Kota Kudus Regency. Respondent in this research is people who receive the service in District of Kota Kudus Regency used sample as many 115 respondents which calculated using the iteration formula. The methods of collecting data used are interview, questionnaire and documentation. The data taken uses Non-Probability Sampling techniques with Incidental Sampling approach. The analysis data methods are percentage descriptive, the classical assumption test, hypothesis testing analysis and path analysis. Hypothesis test analysis and path analysis shows there is a direct influence of employee performance, interpersonal communication and physical work environment to the public satisfaction to District Kota Kudus Regency. Hypothesis test analysis and path analysis also shown there is an indirect influence of employee performance, interpersonal communication and physical work environment to the public satisfaction through service quality.

How to Cite

Handayani, Lisa, & Suryani, Nanik. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.

© 2019 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
Email: lisahandayani133@gmail.com

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik menandai adanya peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Dalam Perpres RI Nomor 81 Tahun 2010, reformasi birokrasi mencakup delapan area perubahan utama pada instansi pemerintah di pusat maupun daerah, meliputi: organisasi, tata laksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur. Pelayanan publik merupakan salah satu area yang mengalami reformasi atau perubahan, dengan adanya reformasi birokrasi pada area pelayanan publik diharapkan mampu memberikan perubahan positif terutama pada pelayanan publik pemerintahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat dapat dirubah menjadi pelayanan prima sesuai harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat tersebut dapat diukur melalui prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Instansi pemerintah senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan instansi pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Ariansandi (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KPRI "SEGAR-BO" baik secara simultan maupun parsial sebesar 0,226". Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Menurut

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011), kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat akan kenyataan yang sesungguhnya dibandingkan harapan-harapan yang ada. Kepuasan masyarakat dapat diwujudkan apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Pelayanan publik banyak dilakukan oleh instansi pemerintah maupun non pemerintah. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan yaitu Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Kecamatan Kota Kabupaten Kudus memberikan berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, hal tersebut membuat masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Namun pada kenyataannya, pelayanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus masih belum sepenuhnya memuaskan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil studi pendahuluan melalui metode wawancara dengan 10 informan, ditemukan hasil bahwa 9 (Sembilan) dari 10 (sepuluh) informan menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Ketidakpuasan masyarakat tersebut memiliki berbagai alasan, yaitu waktu tunggu pelayanan terlalu lama dan tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan serta belum adanya kejelasan waktu berapa lama proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Lamanya waktu tunggu tersebut berakibat pada menumpuknya antrean pengunjung, selain itu masyarakat juga mengeluhkan tidak mendapatkan tempat duduk selama menunggu proses pelayanan di kantor kecamatan. Kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus juga dapat dilihat dari hasil studi pendahuluan melalui penyebaran angket kepada 30 responden di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Berdasarkan hasil angket tersebut dapat ditemukan bahwa sebanyak 43,3% menyatakan proses pelayanan tidak dapat diselesaikan dalam waktu cepat, sebanyak 40% menyatakan bahwa jadwal waktu pelayanan yang diinformasikan masih belum jelas dan berubah-ubah. Terdapat 36,6% yang

menyatakan bahwa Kantor Kecamatan Kota belum dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

Keberhasilan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan organisasi dan kinerja pegawai dalam melayani sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi pelayanan dan pelanggan (*customers*). Dari pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa suatu pelayanan yang baik dari suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia atau kinerja pegawainya. Tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus diduga dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Pegawai terutama petugas layanan merupakan seseorang yang selalu berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Mangkunegara (2016:67), "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kinerja (*performance*) tersebut dapat diketahui seberapa baik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Karakteristik pegawai yang memiliki kinerja tinggi menurut Mangkunegara (2016) adalah pegawai memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya, memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya, dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan. Mathis dan Jackson (2006), Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja pegawai dapat diukur melalui 5 elemen yaitu: (1) Kuantitas dari hasil, (2) Quali-

tas dari hasil, (3) Ketepatan waktu dari hasil, (4) Kehadiran, dan (5) Kemampuan bekerja sama. Dengan kata lain, kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitasnya yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya, kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan ditemukan bahwa kinerja pegawai terkait kehadiran pegawai di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus sudah baik. Penggunaan mesin presensi otomatis (*finger print*) mampu meminimalisasikan keterlambatan pegawai. Selain kinerja pegawai, adanya komunikasi antar pribadi (*interpersonal*) yang terjalin dengan baik antara petugas layanan dengan penerima layanan juga diduga dapat memengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota. Definisi komunikasi menurut Effendy (1992), "Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media". Deddy Mulyana dalam Murtiadi, dkk (2015) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Maka dengan adanya komunikasi interpersonal akan memungkinkan petugas layanan untuk memahami keinginan penerima layanan terkait pelayanan yang diberikan. Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahuinya. Komunikasi interpersonal dapat menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain, untuk melakukan kerja sama antara seseorang dengan orang lain, untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua pihak.

Ada kecenderungan bahwa seseorang melakukan sesuatu karena dimotivasi oleh orang lain dan hal tersebut bisa diwujudkan melalui komunikasi.

Murtiadi, dkk (2015) menjelaskan bahwa terdapat tiga factor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal yaitu: (1) Sikap Percaya, (2) Sikap Suportif dan (3) Sikap Terbuka. Manfaat menaruh rasa percaya pada orang lain adalah meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas peluang komunikasi untuk mencapai maksudnya. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Sikap suportif artinya komunikasi interpersonal yang efektif dapat memotivasi orang lain dengan menunjukkan sikap tidak mengevaluasi dan provisional. Faktor lain yang dapat menumbuhkan komunikasi interpersonal adalah sikap terbuka, komunikasi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, keduanya harus mempunyai kemauan saling membuka diri untuk menyampaikan informasi tentang sesuatu yang normalnya sebagai rahasia.

Komunikasi interpersonal pegawai Kecamatan Kota sudah baik, hal ini terbukti dari hasil studi pendahuluan yang menyatakan bahwa pegawai kecamatan diharuskan untuk melayani pengunjung dengan sepenuh hati dan menerapkan senyum, salam dan sapa serta selalu bertanya kepada pengunjung dengan ramah dan sopan sehingga tidak menyinggung pengunjung Kecamatan Kota. Melalui komunikasi interpersonal, masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan. hal ini dapat dilihat dari bagaimana sikap pegawai selama memberikan pelayanan, bagaimana petugas menjawab pertanyaan, cara memperlakukan pengunjung, menunjukkan hubungan baik dan menunjukkan kepedulian terhadap pengunjung.

Kegiatan pelayanan memiliki banyak faktor yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, salah satunya adalah lingkungan kerja fisik. Sejalan dengan penelitian yang di-

lakukan oleh Martha (2015) yaitu “ada pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara di Pekalongan sebesar 2%”. Lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam pendayagunaan sumber daya manusia dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja optimal. Hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan pegawai merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif akan membuat pegawai merasa nyaman dan betah di tempat kerjanya, sehingga pegawai akan mampu bekerja dengan maksimal dan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Gie (2009), “Lingkungan kerja fisik adalah suatu keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat pekerjaan yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung”. Lingkungan kerja bagi suatu organisasi sangatlah penting, oleh karena itu diperlukan adanya pengaturan maupun penataan unsur-unsur lingkungan kerja dalam penyelenggaraan organisasi. Gie (2009) menyatakan bahwa, “empat hal penting yang memengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran yaitu: cahaya, warna, udara dan suara”. Pencahayaan dalam ruang kerja karyawan memegang peran yang penting untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Pemilihan pencahayaan bagi kantor harus tepat agar tidak terjadi gangguan dalam proses kerja pegawai. Warna juga memiliki peranan yang penting dalam suatu kantor dan dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan efisiensi kerja para pegawai, karena pemilihan warna dapat berpengaruh pada psikologi seseorang. Faktor udara memegang peranan penting, selain pergantian udara yang segar dan bersih yang harus diperhatikan karena berpengaruh terhadap tingkat kesehatan pegawai, suhu udara juga perlu diperhatikan agar dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat yang berkunjung untuk menerima

layanan. Faktor lingkungan yang harus dipertimbangkan untuk mengelola tingkat produktivitas pegawai adalah tingkat kebisingan, karena dapat memengaruhi kinerja pegawai dan dapat mengurangi efisiensi kerja para pegawai dalam melayani masyarakat. Lingkungan kerja fisik yang memenuhi syarat, akan bermanfaat bagi instansi pemerintah untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011), "Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Harapan para penerima layanan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut. Selama harapan penerima layanan terpenuhi maka akan terjamin kualitasnya. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota kabupaten Kudus melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis dan desain penelitian kuantitatif kausalitas. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk mengkaji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat penerima layanan di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus

dengan sampel sebanyak 115 responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus iterasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *incidental sampling*. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai (X1), komunikasi interpersonal (X2), lingkungan kerja fisik (X3), kualitas pelayanan (Y1) dan kepuasan masyarakat (Y2). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Wawancara ini digunakan untuk mencari informasi tentang kesan pengunjung terhadap pelayanan yang ada di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengetahui data tentang pegawai Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif persentase, analisis uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, analisis determinasi parsial, analisis uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (uji t) dan analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015). Analisis deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel. Analisis deskriptif Persentase bertujuan untuk mengetahui profil mengenai kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, lingkungan kerja fisik, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Pada variabel kinerja pegawai, penilaian dilakukan dengan lima indikator yaitu: kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu, kehadiran

dan kemampuan bekerja sama. Hasil analisis deskriptif persentase pada variabel kinerja pegawai adalah sebesar 76% dalam kategori baik, dengan perolehan nilai terendah pada indikator kehadiran yaitu sebesar 73% dalam kategori cukup. Penilaian pada variabel komunikasi interpersonal dilakukan dengan tiga indikator yaitu sikap percaya, sikap suportif dan sikap terbuka. Hasil analisis deskriptif persentase pada variabel komunikasi interpersonal adalah sebesar 78,1% dalam kategori baik, dengan perolehan nilai terendah pada indikator sikap terbuka yaitu sebesar 76% dalam kategori cukup. Penilaian pada variabel lingkungan kerja fisik dilakukan dengan empat indikator yaitu cahaya, warna, udara dan suara. Hasil analisis deskriptif persentase pada variabel lingkungan kerja fisik adalah sebesar 77,1% dalam kategori baik, dengan perolehan nilai terendah pada indikator udara sebesar 74,7% dalam kategori cukup.

Hasil uji asumsi klasik melalui uji normalitas pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* diperoleh signifikansi untuk variabel dependen kualitas pelayanan (model regresi 1) sebesar 0,200 atau probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya data penelitian berdistribusi normal, dan untuk variabel dependen kepuasan masyarakat (model regresi 2) sebesar 0,200 atau probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menggunakan IBM SPSS *Statistic 23* pada model regresi perta-

ma dan model regresi kedua diperoleh hasil perhitungan nilai Tolerance yang menggambarkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 dan tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10, yang berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini. Hasil uji heteroskedastisitas melalui Uji Glejser pada model regresi pertama dan model regresi kedua ditemukan bahwa semua variabel independen tidak mengalami heteroskedastisitas karena variabel ini memiliki tingkat signifikansi di atas 0,05. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh secara langsung dan secara tidak langsung kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dari hasil signifikansi yang kurang dari 0,05.

Uji parsial dilakukan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel penjelas dapat menerangkan variasi variabel terikat secara individu. Uji *t* dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas signifikansi (*Prob. Sig*) dengan tingkatan kepercayaan tertentu yang dipilih (α). Dalam penelitian ini α yang digunakan adalah sebesar 0,05. Hasil uji parsial (uji *t*) untuk variabel kinerja pegawai adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk kinerja pegawai sebesar $0,009 < 0,05$ yang berarti **H_1 diterima**. Hasil uji parsial (uji *t*) untuk variabel

Tabel 1. Hasil Uji Parsial Model Regresi Pertama

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	8.635	4.601			1.877	.063
1 Kinerja	.220	.083	.234		2.643	.009
Komunikasi	.568	.147	.300		3.868	.000
Lingkungan	.576	.136	.349		4.226	.000

a. Dependent Variable: Kualitas

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 2. Hasil Uji Parsial Model Regresi Kedua

Model	Coefficient ^{sa}				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.082	8.682		1.392	.167
1					
Kinerja	.569	.160	.297	3.566	.001
Komunikasi	.715	.291	.186	2.459	.016
Lingkungan	.852	.273	.254	3.122	.002
Kualitas	.432	.176	.213	2.453	.016

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2018

komunikasi interpersonal adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk komunikasi interpersonal sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti **H2 diterima**. Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel lingkungan kerja fisik adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk lingkungan kerja fisik sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti **H3 diterima**.

Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel kinerja pegawai adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk kinerja pegawai sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti **H4 diterima**. Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel komunikasi interpersonal adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk komunikasi interpersonal sebesar $0,016 < 0,05$ yang berarti **H5 diterima**. Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel lingkungan kerja fisik adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk lingkungan kerja fisik sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti **H6 diterima**. Hasil uji parsial (uji t) untuk variabel kualitas pelayanan adalah signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk kualitas pelayanan sebesar $0,016 < 0,05$ yang berarti **H7 diterima**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,220. Pengaruh langsung komunikasi interpersonal

terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,568. Pengaruh langsung lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,576. Besarnya pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,569. Besarnya pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas sebesar 0,664. Terlihat bahwa pengaruh langsung lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung, hal ini menunjukkan lebih efektif menggunakan pengaruh tidak langsung yaitu melalui kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,715. Besarnya pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebesar 0,96. Terlihat bahwa pengaruh langsung lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung, hal ini menunjukkan lebih efektif menggunakan pengaruh tidak langsung yaitu melalui kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh langsung lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,852. Besarnya pengaruh tidak langsung lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebesar 1,1. Terlihat bahwa pengaruh langsung lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung, hal ini menunjukkan lebih efektif menggunakan pengaruh tidak langsung yaitu melalui kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap ke-

puasan masyarakat sebesar 0,432.

Pada variabel kinerja pegawai diperoleh hasil total pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka H8 diterima yang berarti ada pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Pada variabel komunikasi interpersonal diperoleh hasil total pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka H9 diterima yang berarti ada pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Pada variabel lingkungan kerja fisik diperoleh hasil total pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka H10 diterima yang berarti ada pengaruh tidak langsung lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi secara parsial (r^2). Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi parsial pada model regresi pertama diperoleh hasil untuk variabel kinerja pegawai pengaruhnya adalah sebesar 5,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kinerja pegawai berpengaruh sebesar 5,9% terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 11,9%. Berarti bahwa secara parsial komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 11,9% terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Variabel lingkungan kerja fisik berpengaruh sebesar 13,8%, yang berarti bahwa secara parsial lingkungan kerja fisik berpengaruh sebesar 13,8% terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial (r^2) pada model regresi kedua diperoleh hasil untuk variabel kinerja pegawai berpengaruh sebesar 10,36%, yang berarti bahwa secara parsial kinerja pegawai berpengaruh sebesar 10,36% terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 5,2% yang berarti bahwa secara parsial komunikasi interpersonal berpengaruh

sebesar 5,2% terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Variabel lingkungan kerja fisik berpengaruh sebesar 8,1% yang berarti bahwa secara parsial lingkungan kerja fisik berpengaruh sebesar 8,1% terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 5,2% yang berarti bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 5,2% terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sig. $0,009 < 0,05$. Komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan untuk persamaan regresi yang pertama adalah $Y1 = 8,635 + 0,220 X1 + 0,568 X2 + 0,576 X3 + 0,849$. Artinya semakin baik kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig. $0,001 < 0,05$. Komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig. $0,016 < 0,05$. Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig. $0,002 < 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sig. $0,016 < 0,05$. Sedangkan untuk persamaan regresi yang pertama adalah $Y2 = 12,082 + 0,569 X1 + 0,715 X2 + 0,852 X3 + 0,432 Y1 + 0,794$. Artinya semakin baik kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik akan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Pembahasan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, berdasar-

kan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,220. Berarti apabila variabel independen lainnya tetap dan kinerja pegawai mengalami kenaikan 1%, maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,220. Hal ini dibuktikan dalam hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 2,643 yang berarti H_1 yaitu "Ada pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan" diterima. Diterimanya H_5 menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai yang dimiliki, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika kinerja pegawai yang dimiliki kurang, maka kualitas pelayanan juga akan semakin menurun.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adrianto dkk (2014) menjelaskan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Apabila indikator-indikator tersebut ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan pula. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dilakukan oleh seorang pegawai sesuai tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Pegawai bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat itulah yang menjadi penentu suatu organisasi dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik. Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum dalam kategori baik. Persentase skor terendah adalah indikator kehadiran dengan persentase skor sebesar 73%. Pada kenyataannya kehadiran pegawai sangat penting dalam proses pelayanan, karena jika salah satu pegawai terlambat datang atau bahkan tidak hadir tanpa keterangan maka akan menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Apabila ada pengunjung yang ingin bertemu dengan salah seorang pegawai untuk mengurus suatu hal, namun pegawai tidak berada di tempat tanpa keterangan yang jelas. Hal tersebut dapat menyebabkan pengunjung kecewa. Karena itulah kehadiran pegawai yang merupakan salah

satu indikator penilaian kinerja pegawai itu menjadi hal yang harus diperhatikan apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

Pembahasan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan, yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,568 yang artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan komunikasi interpersonal mengalami kenaikan 1 %, maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,568. Hasil dari uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 3,868 artinya bahwa H_2 yang berbunyi "Ada pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan" diterima. Penerimaan H_2 menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin, maka dapat mendorong meningkatnya kualitas pelayanan. Sebaliknya apabila komunikasi interpersonal buruk, maka kualitas pelayanan akan menurun pula. Hal ini sejalan dengan penelitian ikhsani (2017) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara komunikasi non formal pegawai Tata Usaha terhadap pelayanan siswa SMK Palebon Semarang 12,5%.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar pribadi dalam hal ini yaitu antara pengunjung dengan pegawai kecamatan yang terjalin secara tatap muka agar tercapai satu kesamaan makna. Masyarakat sebagai penerima layanan merasa nyaman berkunjung ke kecamatan apabila diperlakukan dengan baik oleh pegawai, hal ini berkaitan dengan bagaimana cara komunikasi pegawai kecamatan saat merespon permintaan pengunjung, karena secara tidak langsung hal tersebut akan mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kecamatan. Berdasarkan analisis deskriptif persentase, secara umum komunikasi interpersonal dalam kategori baik dengan perolehan persentase skor rata-rata sebesar 78,17%. Skor persentase yang paling rendah yaitu pada indikator terbuka sebesar 76%. Masyarakat menginginkan

keterbukaan pegawai kecamatan apabila ada kendala yang dapat menghambat proses pelayanan, jangan biarkan pengunjung menunggu tanpa adanya kepastian. Pegawai harus memberitahukan dengan segera apabila terjadi penundaan proses pelayanan, sehingga pengunjung mendapatkan kejelasan mengenai jadwal pelayanan. Karena komunikasi interpersonal yang berusaha dijalin dengan baik oleh pegawai merupakan salah satu bentuk totalitas pegawai dalam memberikan layanan untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung sampai kebutuhan pengunjung terpenuhi.

Pembahasan pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,576. Berarti bahwa jika variabel independen lainnya tetap dan lingkungan kerja fisik mengalami kenaikan 1% maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,576. Selain itu dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar 0,4226 artinya bahwa H3 yang berbunyi "Ada pengaruh langsung lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan" diterima. Diterimanya H3 mengidentifikasi bahwa semakin baik lingkungan kerja fisik yang diciptakan kecamatan, maka dapat mendorong meningkatnya kualitas pelayanan di kecamatan. Sebaliknya apabila lingkungan kerja fisik kecamatan kurang baik maka akan menyebabkan kualitas pelayanan di kecamatan menurun. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Martha (2015) yaitu ada pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap pelayanan di Perusahaan Listrik Negara di Pekalongan sebesar 2%.

Lingkungan kerja yang baik dan kondusif membuat pegawai merasa nyaman berada di ruangan serta membuat mereka bersemangat untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga pegawai merasa puas dan kinerja pegawai juga akan meningkat. Peningkatan kinerja pegawai itu berdampak lang-

sung terhadap kualitas yang akan diberikan kepada pengunjung. Analisis deskriptif persentase menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik di kecamatan dalam kategori baik yaitu sebesar 77,14%. Perolehan skor persentase terendah terletak pada indikator udara yakni sebesar 74,7%. Pengunjung sering merasa tidak nyaman berada di ruang pelayanan karena suhu ruangan yang terlalu panas. Hal ini karena air conditioner tidak difungsikan dengan baik. Seringkali AC tersebut dimatikan karena walaupun AC dinyalakan tetap tidak mampu mendinginkan ruangan sebab jendela dan pintu ruang tunggu kecamatan terbuka lebar. Dengan keadaan tersebut pengunjung bukan merasa kepanasan namun juga menyebabkan suasana ruang tunggu terlalu bising, hal ini karena kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus terletak tepat di persimpangan jalan besar yang selalu bising oleh suara kendaraan bermotor.

Pembahasan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan analisis regresi data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah 0,569. Hal ini berarti apabila variabel independen lainnya tetap dan kinerja pegawai mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,569. Selain itu hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 3,566 yang berarti H4 diterima yang berbunyi "Ada pengaruh langsung antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat". Artinya bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai tidak maksimal, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin berkurang. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Sondégau, dkk. (2013) yang menyatakan bahwa "Terdapat hubungan yang positif antara kinerja Pegawai Negeri Sipil terhadap kepuasan masyarakat yang berarti bahwa jika variabel X berubah maka variabel Y juga ikut berubah".

Kepuasan adalah tingkat perasaan se-

seorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kinerja pegawai di kecamatan pada dasarnya merupakan apa saja yang sudah dilakukan pegawai dalam kegiatannya sehari-hari di kantor dengan menghasilkan output yang berkualitas untuk memuaskan masyarakat. Kecamatan Kota Kabupaten Kudus memiliki 25 staf yang bertugas melayani masyarakat, selama jam kerja para pegawai diharuskan untuk memprioritaskan tugasnya untuk melayani pengunjung dengan disiplin yang tinggi.

Berdasarkan analisis deskriptif persentase, kinerja pegawai memperoleh skor rata-rata 76% dengan kategori baik. Hal ini berarti pegawai dapat bekerja dengan baik dalam melayani pengunjung. Kinerja pegawai kecamatan dinilai baik apabila mampu menyelesaikan permintaan pengunjung dengan cepat tanpa ada kesalahan. Oleh karena itu, pegawai dituntut agar bisa bekerja sama dengan rekan kerja sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat yang menerima layanan di kecamatan. Pada kenyataannya, masyarakat yang datang ke kecamatan memiliki keperluan yang bermacam-macam, misalnya untuk mengurus EKTP, mengurus KK, membuat surat pindah datang atau keluar, mengurus legalisasi surat-surat penting. Hanya saja paling banyak adalah pengunjung yang berkepentingan membuat KTP, namun proses pelayanan pembuatan EKTP ini terkesan lama dan seringkali menyebabkan antrean menumpuk. Hal ini karena Kecamatan Kota hanya memiliki satu pegawai yang bertugas melayani perekaman EKTP, kendala seperti ini bisa diatasi dengan cara melakukan koordinasi sesama petugas layanan agar masalah tersebut tidak menghambat proses pelayanan yang lainnya.

Pembahasan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,715. Berarti apabila variabel independen lainnya tetap dan komunikasi inter-

personal mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,715. Selain itu hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 2,459 yang berarti H5 diterima yang berbunyi "Ada pengaruh langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat". penerimaan H2 mengidentifikasi bahwa semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin antar pegawai maupun antara pegawai dengan pengunjung, maka dapat mendorong kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, jika komunikasi interpersonal terjalin buruk, maka kepuasan masyarakat yang ditimbulkan akan semakin menurun. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Weningtyas dan Suseno (2012) menyatakan bahwa "Ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat sebesar 5,7%".

Komunikasi interpersonal atau bisa disebut komunikasi antar pribadi adalah untuk membentuk hubungan dengan orang lain. Pada saat terjadinya proses pelayanan yang dilakukan pegawai kecamatan terhadap pengunjung, pada saat itu juga terjadi interaksi melalui kontak komunikasi antara pegawai kecamatan dengan pengunjung. Pegawai kecamatan harus bisa membangun komunikasi dengan pengunjung secara baik karena komunikasi yang terjalin sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat yang menerima layanan di kecamatan. Komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka (face to face), sehingga sikap, perkataan maupun ekspresi wajah harus diperhatikan dengan baik saat melayani pengunjung. Hal tersebut karena komunikasi yang baik tersebut menjadi salah satu factor yang menentukan puas atau tidaknya pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisis deskriptif persentase, diketahui bahwa secara umum dikategorikan baik yaitu sebesar 78,17%. Skor persentase yang paling rendah yaitu pada indikator terbuka sebesar 76%. Hal yang sering dikeluhkan pengunjung di kecamatan adalah sering terjadinya penundaan proses pelaya-

nan EKTP, pelayanan EKTP yang tertunda tersebut memang sering terjadi dan seringkali disebabkan karena beberapa alasan, misalnya blangko EKTP habis atau sistem perekaman sedang bermasalah. Pengunjung seringkali tidak tahu menahu apa alasan penundaan proses pelayanan yang sesungguhnya, sehingga menyebabkan pengunjung pulang dengan tangan kosong dan merasa bahwa kecamatan tidak mampu melayani dengan baik, padahal yang sebenarnya kesalah bukan sepenuhnya milik pihak kecamatan. Namun persepsi pengunjung sudah terbentuk bahwa pelayanan di kecamatan tidak dapat memuaskan keinginan pengunjung. Hal seperti ini bisa dihindari apabila komunikasi antara pegawai dengan pengunjung dapat terjalin dengan baik. Pegawai seharusnya dengan terbuka menyampaikan kendala-kendala yang terjadi yang menyebabkan pelayanan menjadi tertunda, informasi tersebut dapat disampaikan dengan sopan tanpa mengurangi rasa hormat kepada pengunjung sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menurunkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di kecamatan.

Pembahasan pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,852. Hal ini berarti bahwa apabila variabel independen lainnya tetap dan lingkungan kerja fisik mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,852. Selain itu hasil perhitungan uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 3,122 yang artinya H_6 yaitu "Ada pengaruh langsung antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat" diterima. Penerimaan hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja fisik kantor kecamatan, maka dapat mendorong kepuasan masyarakat terhadap kecamatan semakin meningkat. Sebaliknya apabila lingkungan kerja fisik kurang, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin menurun.

Lingkungan kerja fisik di kecamatan merupakan semua yang terdapat di sekitar kecamatan yang dapat memberikan dampak yang besar bagi pengunjung. Hasil analisis deskriptif persentase mengenai lingkungan kerja menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara umum baik dengan nilai sebesar 77,1%, dan memiliki skor terendah pada indikator udara dengan nilai sebesar 74,7%. Kenyamanan lingkungan kerja fisik perlu diperhatikan dengan baik karena dengan terbentuknya lingkungan yang nyaman di kantor kecamatan terutama di ruang pelayanan dan sekitarnya, maka akan membuat pengunjung betah menunggu apabila waktu pelayanan berlangsung lama. Selain faktor perpaduan warna, penerangan dan ketenangan lingkungan kantor kecamatan, sirkulasi udara di ruang pelayanan terutama sangat perlu diperhatikan. Ruang pelayanan yang panas tanpa adanya pendingin ruangan seperti kipas angin atau air conditioner dapat membuat pengunjung kurang nyaman berada di ruangan tersebut, padahal pengunjung perlu berada di ruangan tersebut untuk menunggu dilayani.

Pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,432. Berarti apabila variabel independen lainnya tetap dan kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,432. Selain itu hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 2,453 yang berarti H_7 yaitu "Ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat" diterima. Diterimanya H_4 ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang ada maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang berkualitas, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin berkurang.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan kepuasan masyarakat, karena dengan adanya kualitas pe-

layanan diharapkan mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus secara umum baik dengan perolehan nilai persentase sebesar 78,34%. Sedangkan indikator empathy merupakan indikator dengan skor persentase terendah sebesar 76% dan termasuk dalam kategori cukup. Hal ini terlihat dari kurangnya kepedulian pegawai terhadap keinginan pengunjung, karena pengunjung mengharapkan kesigapan pegawai untuk membantu pengunjung yang kesulitan. Kepedulian tersebut bisa diwujudkan melalui sikap tanggap pegawai saat melihat pengunjung mengalami kesulitan, pegawai akan turun tangan membantu pengunjung menangani kesulitan yang dialami pengunjung. Pegawai hendaknya mengerti bagaimana memperlakukan pengunjung yang memiliki karakter berbeda, tentunya penanganan pada setiap pengunjung juga berbeda disesuaikan dengan situasi dan kondisi serta karakter pengunjung yang tengah dilayani sehingga pengunjung akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pembahasan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,569, sedangkan pengaruh tidak langsung kinerja pegawai pada kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening sebesar 0,101. Pengaruh ini terbukti dari kualitas hasil kinerja pegawai, pekerjaan diselesaikan dengan baik tanpa ada kesalahan sebagai upaya peningkatan kepuasan melalui pelayanan yang berkualitas.

Total pengaruh tidak langsung kinerja pegawai pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening sebesar 0,664. Dari hasil analisis jalur

(path analysis) diperoleh total pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung maka H8 yang menyatakan bahwa ada pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan diterima.

Pembahasan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengaruh langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,715, sedangkan pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal pada kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening sebesar 0,245. Pengaruh ini terbukti dari kesopanan dan keramahan yang selalu ditunjukkan pegawai kecamatan sebagai upaya peningkatan kepuasan melalui pelayanan yang berkualitas. Total pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening sebesar 0,96. Dari hasil analisis jalur (path analysis) diperoleh total pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung maka H9 yang menyatakan bahwa ada pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan diterima.

Pembahasan pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengaruh langsung lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,852, sedangkan pengaruh tidak langsung lingkungan kerja fisik pada kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening sebesar

0,249. Pengaruh ini terbukti dari kenyamanan lingkungan kantor kecamatan dengan perpaduan warna dinding yang tidak membuat silau serta tersedianya penerangan sesuai kebutuhan pengunjung sebagai upaya peningkatan kepuasan melalui pelayanan yang berkualitas. Total pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal pada kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening sebesar 1,1. Dari hasil analisis jalur (path analysis) diperoleh total pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung maka H10 yang menyatakan bahwa ada pengaruh tidak langsung lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul pengaruh kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening diperoleh simpulan: (1) kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik kinerja pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin menurun pula. (2) Komunikasi interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik komunikasi interpersonal, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin menurun komunikasi interpersonal maka kualitas pelayanan juga semakin rendah. (3) Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja fisik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin menurun lingkungan kerja fisik maka kualitas pelayanan akan semakin rendah. (4) Kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin kinerja pegawai, maka ke-

puasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya apabila kinerja pegawai semakin rendah maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun. (5) Komunikasi interpersonal berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik komunikasi interpersonal, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya apabila komunikasi interpersonal semakin rendah maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun. (6) Lingkungan kerja fisik berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti, semakin baik lingkungan kerja fisik, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya apabila lingkungan kerja fisik semakin rendah maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun. (7) Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan semakin rendah maka kepuasan masyarakat juga akan semakin menurun. (8) Ada pengaruh tidak langsung antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. (9) Ada pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat (10) ada pengaruh tidak langsung antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada: (1) Dr. Ade Rustiana, M.Si selaku Ke-

tuga Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi, (2) Dra. Nanik Suryani, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab selama membimbing penyusunan skripsi, (3) Wisudani Rahmaningtyas, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing penulisan manuskrip artikel yang telah memberikaan masukan dan bimbingan dalam menulis manuskrip artikel penelitian, (4) Masru Arifin selaku pegawai Kecamatan Kota Kabupaten Kudus yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan selama penelitian, (5) Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Muhammad Affan, dkk. (2014). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang). *Jurnal Administrasi Publik*. 3 (12). Malang: Universitas Brawijaya.
- Arisandi, Desi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "SEGARBO" Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang. *Economic Education Analysis Journal*. 2 (3). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. (2006). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gie, The Liang. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ikhsani, Ary Fidayatul dan Muhsin. (2017). Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Empati Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang. *Economic Education Analysis Journal*. 6 (1). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Mangkunegara, A. Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martha, Sari Dian. (2015). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kepribadian Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pekalongan. *Economic Education Analysis Journal*. 4 (2). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Mathis, Robert L. dan Jackson. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Murtiadi, dkk. (2015). *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Psikosain.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. (2010). Presiden Republik Indonesia.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sondegau, Yohanes, dkk. (2013). Pengaruh Kinerja Pegawai Negeri Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Distrik Sugapa Kabupaten Intan Jaya Propinsi Papua. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 1 (1). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Weningtyas, Enggarayu dan Miftahun Ni'mah Suseno. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Psikologi*. 17 (1). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.