



## Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan

Nur Ainun Zayani<sup>✉</sup>, Fahrur Rozi, Muhsin

DOI: 10.15294/eeaj.v9i3.42110

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

### Sejarah Artikel

Diterima: 10 Juli 2020  
Disetujui: 30 Juli 2020  
Dipublikasikan:  
30 Oktober 2020

### Keywords

*Competence, Environmental Comfort, Interpersonal Communication, Work Spirit, Service Quality*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh baik secara simultan maupun parsial antara kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dengan 115 responden dianalisis sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis, dan deskriptif persentase. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda  $KP = -4,726 + 0,276K + 0,272KL + 0,170KI + 0,437SK + e$  dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 94,067 taraf signifikansi 0,000 dan pengaruh secara simultan sebesar 76%. Secara parsial pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,29%, pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,56%, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan sebesar 1,56%, dan pengaruh semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 11,15%.

### Abstract

*This study aims to find out the influence both simultaneously and partially between competence, environmental comfort, interpersonal communication and work spirit towards the quality of integrated administrative services in the non-licensing field in Sokaraja District Office Banyumas Regency. Population was the community as recipients of services in the Sokaraja District Office Banyumas Regency with 115 respondents were analysed as sample. Sampling technique used accidental sampling. Data collection methods used observation, interview, documentation and questionnaire. Data analysis techniques used classic assumption test, multiple linear regression, hypothesis testing and descriptive percentage. Data analysis techniques used classic assumption test, multiple linear regression, hypothesis testing and descriptive percentage. The result of the study obtained multiple linear regression equations  $KP = -4,726 + 0,276K + 0,272KL + 0,170KI + 0,437SK + e$  with value  $F_{count}$  is 94,067 with a significance level of 0,000 and simultaneous influence of 76%. Partially the influence of competence on service quality is 7,29%, the influence of environmental comfort on service quality is 10,56%, the influence of interpersonal communication on service quality is 1,56%, and the effect of work spirit on service quality is 11,15%.*

### How to Cite

Zayani, Nur Ainun., Rozi, Fahrur, & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan. *Economic Education Analysis Journal*, 9 (3), 768-788.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat Korespondensi:  
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang, 50229  
email: frozi@mail.unnes.ac.id

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa. Kantor kecamatan sebagai representasi pemerintah dalam melayani menjadi organisasi pelayanan publik yang dekat dengan masyarakat. Untuk itu pemerintah harus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi masyarakat dimulai dari lingkup kecamatan.

Kemudian untuk dikatakan berkualitas suatu pelayanan harus memenuhi standar pelayanan tertentu. Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa “pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.” Dengan demikian pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat sebagai penerima layanan, namun jika ada perbedaan cukup besar antara harapan dan apa yang diterima, maka dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan belum berkualitas.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan tersebut Kantor Kecamatan Sokaraja menerapkan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2013. Dengan adanya sistem PATEN pelayanan selesai di kecamatan. Walaupun dengan adanya PATEN mengurangi hambatan dalam pelayanan tapi tidak serta mengubah pelayanan tersebut menjadi berkualitas, karena justru menimbulkan persoalan-persoalan baru.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan 11 warga pada tanggal 03-04 Desember 2018 terkait tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima, dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan tabel 1 hasil wawancara diketahui bahwa ada 6 orang pengunjung yang masih kurang puas terhadap pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Sokaraja. Kebanyakan pengunjung tidak puas karena pengurusan KTP-el cenderung lama yaitu sekitar 6 bulan atau bahkan 1 tahun dihitung dari bulan pembuatan KTP-el tersebut sampai selesai prosesnya. Selain terkait pelayanan administrasi kependudukan, ketidakpuasan juga disebabkan karena tidak adanya nomor antrian yang membuat pelayanan menjadi

**Tabel 1.** Persepsi masyarakat

No	Nama	Alamat	Keperluan	Kesan terhadap Pelayanan
1	Fa	Jompo Kulon	Membuat KIA	Kurang Puas
2	Yu	Sokaraja tengah	Mengambil KTP	Kurang Puas
3	Ag	Kalikidang	Membuat Akte Kelahiran	Sudah Puas
4	An	Kalikidang	Mengambil KTP	Kurang Puas
5	Mu	Kalikidang	Mengambil KTP	Kurang Puas
6	Kh	Lemberang	Mau membuat KIA	Sudah Puas
7	Tn	Sokaraja wetan	Legalisir KK & Akte	Sudah puas
8	Yd	Sokaraja kidul	Mengambil KK	Sudah puas
9	Pu	Lemberang	Mengambil KTP	Kurang puas
10	Nr	Karangnanas	Mengambil KTP	Sudah puas
11	Ds	Klahang	Mengambil KTP	Kurang puas

Sumber: Data primer diolah, 2019

kurang efektif dan efisien. Ditambah jumlah pegawai yang melayani terbatas hanya 1 orang pegawai di masing-masing loket pelayanan.

Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Yang pertama dari segi *tangible* (berwujud) karena keterbatasan tempat, ruang pelayanan yang ada menjadi satu dengan ruangan staf bagian pemerintahan. Hal ini menyebabkan ruang tunggu untuk pelayanan kurang begitu luas dan hanya terdapat 12 kursi tunggu. Sehingga ketika ruang pelayanan penuh, pengunjung harus berdiri atau menunggu di luar. Selain itu tidak adanya alat bantu nomor antrian membuat antrian tidak teratur dan ruang tunggu terkesan lebih penuh sesak.

Kemudian yang kedua dari segi *reliability* (kehandalan), petugas pelayanan di kecamatan sokaraja sudah bisa mengoperasikan komputer semua namun untuk sebagai ahli ada bagian tersendiri dan untuk pembuatan KTP-el Kecamatan Sokaraja menggunakan tenaga *outsourcing* 1 orang dari Kecamatan Sokaraja sendiri dan 1 orang lagi tenaga *outsourcing* dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil. Walaupun semua pegawai di bagian pelayanan secara umum sudah dapat mengoperasikan komputer namun masih sering terjadi kesalahan pada penulisan nama/tempat/tanggal lahir dan lain-lain pada dokumen administrasi non perizinan. Hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber Pn yang harus kembali lagi ke kecamatan karena ada kesalahan penulisan nama pada Kartu Keluarga.

Kemudian untuk daya tanggap (*responsiviness*) petugas masih kurang cepat dalam melakukan proses pelayanan, hal ini juga mengakibatkan antrian menumpuk dan masyarakat menunggu cukup lama. Selain itu untuk masyarakat yang ingin mengambil KTP-el, KK atau dokumen administrasi lainnya proses pencarian dokumen tersebut oleh petugas cukup lama yaitu sekitar 10 menit sampai 30 menit. Berdasarkan keterangan narasumber

berinisial Dw pada wawancara tanggal 21 November 2018 di kantor kecamatan sokaraja yang ingin mengambil KTP-el, beliau menunggu petugas mencarikan KTP yang sudah jadi sekitar 15 menit.

Dari segi jaminan (*assurance*), untuk pembuatan beberapa dokumen administrasi non perizinan seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, kartu identitas anak, dan lain-lain, pegawai sudah memberikan jaminan kapan pengunjung harus kembali lagi untuk mengambilnya yaitu sekitar satu minggu, kemudian pegawai memberikan resi yang nanti akan ditukarkan ketika mengambil dokumen. Padahal berdasarkan Keputusan Camat Sokaraja nomor 001/2018 mengenai penyelenggaraan PATEN, pelayanan yang diberikan bersifat *One Day Service (ODS)* dimana proses pelayanan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari dan maksimal 2 (dua) untuk pelayanan yang memerlukan proses verifikasi lapangan.

Masih terkait segi jaminan untuk pembuatan surat-surat seperti surat pindah, surat keterangan, dan lain-lain bisa ditunggu karena hanya memerlukan waktu satu hari namun pegawai belum dapat memastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya sehingga membuat pengunjung menunggu lama. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Sw, beliau menunggu pegawai membuat surat keterangan tidak mampu untuk subsidi listrik cukup lama dari mulai pukul 09.00 sampai pukul 09.45 WIB.

Terkait dimensi empati (*empathy*) masih ditemukan pegawai yang berbicara dengan nada tinggi serta kurang senyum ketika berbicara dengan pengunjung hal ini menimbulkan kesan kurang ramah pada diri pegawai. Kemudian pegawai masih kurang mengutamakan kepentingan pengunjung, hal ini dapat dilihat dari pegawai yang seringkali meninggalkan ruang pelayanan saat sedang melayani pengunjung.

Masih terkait faktor empati, hasil wawancara dengan narasumber berinisial Yu pada tanggal 3 Desember 2018 bertempat di kantor Kecamatan Sokaraja. Beliau sudah datang ke kantor kecamatan untuk keperluan

pelayanan KTP-el pada hari jumat tanggal 30 November 2018, namun pada hari tersebut kecamatan tutup dikarenakan semua pegawainya pergi ke luar kota, padahal waktu itu bukan tanggal merah. Hal ini membuat Ibu Yuli kecewa karena harus kembali pada hari berikutnya. Hal serupa juga dialami narasumber berinisial Lu yang ingin mengambil KK pada hari Jumat, namun mendapat informasi bahwa kecamatan tutup sehingga beliau harus kembali pada hari berikutnya. Bahwa pegawai belum mendahulukan kepentingan pengunjung. Ini menunjukkan empati pegawai kecamatan masih kurang optimal.

Kompetensi pegawai dinilai penting untuk menentukan kualitas pelayanan. Brady and Cronin dalam Laksana (2008:95) menyatakan bahwa *“service are often inextricably entwined with their human representative. In many fields a person is perceived to be service”*. Pernyataan tersebut menunjukkan pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Penelitian yang dilakukan Febriarti (2015) menunjukkan besarnya kontribusi kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,5892 atau 34,7%. Pegawai di Kecamatan Sokaraja terdiri dari 22 orang. Di bagian pelayanan terdapat 7 pegawai dimana 5 diantara Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 2 diantaranya Non ASN atau pegawai *outsourcing*. Untuk tingkat pendidikan pegawai dapat diuraikan pada Tabel 2.

Berdasarkan keterangan tabel 2. masa kerja pegawai hampir semuanya diatas 15 tahun, lamanya pengalaman kerja menandakan kompetensi yang dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Sokaraja cukup baik. Namun berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh SMA/SMK sehingga kurang sesuai dengan bidang pekerjaannya dan hanya beberapa pegawai yang tingkat pendidikan terakhirnya D3/S1. Dengan demikian dari segi pengetahuan belum cukup memenuhi. Namun faktor kompetensi tidak dilihat dari lamanya masa kerja dan pengetahuan saja tapi juga dilihat dari faktor keterampilan. Menurut keterangan Bapak Ansori staff di bagian Pelayanan pada wawancara tanggal 19 november 2018 di Kantor Kecamatan Sokaraja, pegawai di Kecamatan Sokaraja khususnya di bagian pelayanan sudah dapat mengoperasikan komputer semua secara umum namun untuk sebagai operator/tenaga ahli proses perekaman dan edit KTP-el diserahkan kepada pegawai *outsourcing* dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil) bukan dari pegawai di Kecamatan Sokaraja sendiri. Selain itu masih terdapat kesalahan ketik pada dokumen administrasi kependudukan yang dibuat pegawai. Dengan demikian, diketahui kompetensi pegawai masih kurang optimal sehingga perlu diperhatikan lagi untuk terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

**Tabel 2.** Data Pegawai

No	Nama	Jabatan	Masa Kerja		Pendidikan Terakhir
			Tahun	Bulan	
1	Eva Suprihatin	Kasi Pelayanan	33th	9 bln	SMPS
2	Wahyu Harjono	Staff (Pelayanan)	27 th	3 bln	SLTA
3	Umi Umaroh	Staff (Pelayanan)	15 th	6 bln	SLTA
4	Ansori	Staff (Pelayanan)	17 th	6 bln	D3
5	Teguh Suryanto	Staff (Pelayanan)	9 th	11 bln	SMP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Selain kompetensi, kenyamanan lingkungan juga diduga dapat mengoptimalkan pelayanan. Keberhasilan suatu aktivitas di dalam ruang salah satunya dipengaruhi oleh kenyamanan (Ashadi dkk., 2016:35). Menurut Kepmen PAN 25 Tahun 2004 mengenai pedoman kaitannya dengan prinsip pelayanan disebutkan bahwa terdapat 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat salah satunya adalah kenyamanan lingkungan. Kemudian Sugini (2014:1) menyatakan bahwa “sebagai wadah aktivitas, ruang bangunan harus mewujudkan kondisi lingkungan yang paling nyaman untuk penyelenggaraan aktivitas secara maksimal.” Pegawai yang merasa nyaman ditempat pekerjaannya dapat melaksanakan aktivitas pelayanan dengan cepat, tepat, dan sesuai harapan masyarakat. Begitu pula sebaliknya, pengunjung dapat mengurus keperluannya dengan baik, lancar, dan tanpa ada kendala yang berarti. Penelitian yang dilakukan Fitria (2016) menyatakan nilai korelasi antara variabel kenyamanan kerja terhadap kualitas layanan perpustakaan sebesar 0,949 atau 94,9%, sehingga hubungan antara kenyamanan kerja dan kualitas layanan perpustakaan tergolong sangat kuat atau sangat tinggi.

Dari segi kenyamanan lingkungan di Kecamatan Sokaraja masih kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari ruang pelayanan yang menjadi satu dengan ruang staf bagian pemerintahan dengan penataan meja dan kursi pegawai yang terlalu berdekatan. Hal ini menyebabkan, hanya terdapat 12 kursi di ruang tunggu sehingga ketika ruangan penuh sesak, maka masyarakat selaku penerima layanan berdiri atau menunggu diluar, ditambah dengan kondisi AC yang kurang berfungsi menyebabkan sirkulasi udara kurang baik.

Setiap aktivitas yang dilakukan manusia tidak terlepas dari komunikasi tak terkecuali aktivitas pelayanan. Maryaningsih (2012:1) menyatakan bahwa “kemampuan berkomunikasi sangat diperlukan oleh semua orang, agar mampu mengkomunikasikan ide kreatif dan membangun bagi kemajuan organisasi.”

Kemudian Rozi (2018:282) menyatakan bahwa “*communication is an essential thing in daily routines*”, karena pekerjaan pelayanan adalah pekerjaan yang kontak langsung dengan pengunjung sebagai pengguna jasa maka jenis komunikasi yang ada dalam pelayanan adalah komunikasi interpersonal. Menurut Effendy (2004:9) komunikasi interpersonal adalah “komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang karena sifatnya dialogis, berupa percakapan”. Kemudian menurut penelitian Eridani (2012) menunjukkan bahwa besarnya pengaruh komunikasi antarpribadi atau interpersonal terhadap kualitas pelayanan persentase sebesar 51,9% perubahan pada kualitas pelayanan disebabkan oleh komunikasi antarpribadi yang terjadi antara kru dengan *customer ace tours*. Baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa, kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri (Hardiyansyah, 2015:16). Karena pelayanan adalah komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan maka komunikasi yang mempengaruhi berkualitas atau tidaknya pelayanan tersebut adalah komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan pegawai di Kantor Kecamatan Sokaraja sudah cukup baik. Namun walaupun demikian, masih ditemukan pegawai yang berbicara dengan nada tinggi serta kurang senyum ketika berbicara dengan pengunjung. Tidak adanya petugas khusus didepan pintu masuk yang bertugas memberi penjelasan mengenai persyaratan dan mengarahkan membuat penerima layanan seringkali bingung mengenai apa yang harus dilakukannya. Hal ini ditambah kurang adanya inisiatif dari pegawai layanan untuk bertanya mengenai keperluan ketika pengunjung memasuki pintu masuk, membuat pengunjung kesulitan dan harus aktif bertanya ke pegawai yang sedang memberi pelayanan atau pengunjung lain.

Hasibuan (2013:94) menyatakan bah-

wa “semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal, semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya.” Semangat kerja akan menunjukkan sejauh mana gairah pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Semangat kerja seseorang dapat dilihat dari kehadirannya, tingkat kedisiplinan, ketepatan, dan kecepatan dalam melakukan proses pelayanan. Semangat kerja terkait erat dengan motivasi kerja. Untuk memperoleh semangat kerja yang tinggi maka motivasi kerja pegawai tersebut juga harus tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ritmaratri (2015) pengaruh secara parsial semangat kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 9,18%.

Kemudian terkait semangat kerja pegawai di Kantor Kecamatan Sokaraja masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang seringkali meninggalkan ruang pelayanan ketika sedang melayani pengunjung, sehingga membuat masyarakat sebagai penerima layanan menunggu cukup lama. Selain itu, proses pelayanan yang dilakukan pegawai masih cenderung kurang cepat. Sehingga mengakibatkan antrian menumpuk, hal ini akan menimbulkan kesan ruangan pelayanan penuh sesak dan tidak terkondisikan. Kemudian dalam hal pencarian dokumen yang sudah selesai diproses dan ingin diambil oleh masyarakat cenderung lama seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan lain-lain yaitu sekitar 10-30 menit. Dengan demikian semangat kerja pegawai layanan belum optimal sehingga perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dilatarbelakangi fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas”.

## METODE

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif sedangkan desain penelitian adalah kausalitas. Dalam kausalitas umumnya peneliti sudah dapat memprediksi hubungan sebab akibat tersebut sehingga dapat mengklasifikasi variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat penerima layanan bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja, Kabupaten Banyumas. Teknik sampling adalah *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi. Jenis *Nonprobability Sampling* dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Menurut Wahyudin (2015:127) *Accidental Sampling* yaitu sampel ditentukan seadanya atau secara sembarang, asalkan yang bersangkutan memiliki karakteristik data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Penentuan jumlah sampel minimal yang harus diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus iterasi karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Operasi rumus dibawah ini adalah iteratif maksudnya dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh  $n$  yang stabil atau konvergen (Somantri dan Muhidin, 2014:96). Hasilnya diperoleh 115 dianalisis sebagai sampel.

Dalam penelitian ini ada dua jenis variabel yang digunakan peneliti yaitu variabel independen atau variabel bebas dan variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kompetensi (X1), kenyamanan lingkungan (X2), komunikasi interpersonal (X3), dan semangat kerja (X4). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (Y).

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket/kuesioner.

Analisis instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, analisis deskriptif. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Kemudian uji hipotesis meliputi uji simultan (Uji F), uji parsial (Uji t), koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ), koefisien determinasi partial ( $r^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan  $KP = -4,726 + 0,276K + 0,272KL + 0,170KI + 0,437SK + e$ .

Persamaan regresi dapat diartikan konstanta -4,726 artinya jika variabel independen yaitu kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja nilainya 0 maka variabel dependen yaitu kualitas pelayanan nilainya -4,726. Koefisien regresi variabel kompetensi ( $X_1$ ) = 0,276 artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan variabel kompetensi meningkat sebesar 1 satuan maka variabel dependen yaitu kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 0,310. Koefisien regresi variabel kenyamanan lingkungan ( $X_2$ ) = 0,272 artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan variabel kenyamanan lingkungan meningkat sebesar 1 satuan maka variabel dependen kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,265. Koefisien regresi variabel komunikasi interpersonal ( $X_3$ ) = 0,170 artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan variabel komunikasi interpersonal meningkat sebesar 1 satuan maka variabel dependen yaitu kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,226. Koefisien regresi variabel semangat kerja ( $X_4$ ) = 0,437 artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan variabel semangat kerja meningkat sebesar 1 satuan maka variabel dependen yaitu kualitas pelayanan akan mengalami kenai-

kan sebesar 0,288

### Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja mempunyai pengaruh secara bersama atau simultan dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Berdasarkan uji ANOVA atau  $F_{test}$  diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 94,067 dengan taraf signifikansi 0,000. Karena taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga  $H_{a1}$  yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas diterima. Hasil uji simultan dapat ditunjukkan pada **Tabel 3**. Hasil Uji Simultan (Uji F).

### Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan Uji t menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 21.0* dapat ditunjukkan pada **Tabel 4**. Hasil Uji Parsial (Uji t).

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa perhitungan variabel kompetensi diperoleh  $t_{hitung} = 2,945$  dengan taraf signifikansi = 0,004 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian  $H_{a2}$  yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas **diterima**. Pada variabel kenyamanan lingkungan diperoleh  $t_{hitung} = 3,604$  dengan taraf signifikansi = 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan

**Tabel 3.** Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4210.709	4	1052.677	94.067	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1230.978	110	11.191		
	Total	5441.687	114			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, Kompetensi

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Tabel 4.** Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.726	3.077		-1.536	.127
	Kompetensi	.276	.094	.295	2.945	.004
	Kenyamanan Lingkungan	.272	.075	.229	3.604	.000
	Komunikasi Interpersonal	.170	.129	.132	1.322	
	Semangat Kerja	.437	.118	.322	3.715	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

lingkungan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian Ha3 yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dinyatakan **diterima**. Pada variabel komunikasi interpersonal diperoleh  $t_{hitung} = 1,322$  dengan taraf signifikansi =  $0,189 > 0,05$ . Hal ini berarti bahwa komunikasi interpersonal tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian

Ha4 yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dinyatakan **ditolak**.

Selanjutnya pada variabel semangat kerja diperoleh  $t_{hitung} = 3,715$  dengan taraf signifikansi =  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berarti Ha5 yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja terhadap kualitas

**Tabel 5.** Hasil Uji F

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.774	.766	3.345

a. Predictors: (Constant), Semangat Kerja, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, Kompetensi

Sumber: Data primer diolah, 2019

pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dinyatakan **diterima**.

#### Uji Koefisien Determinasi Simultan (Uji F)

Koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kualitas pelayanan. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 21.0*, hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada **Tabel 5.** Hasil Uji F.

Berdasarkan tabel 5 besarnya kontribusi variabel kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi *Adjusted R<sup>2</sup>* atau pada kolom *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,766 atau 76%. Hal ini berarti bahwa 76% variabel kualitas pelayanan dijelaskan atau dipengaruhi oleh kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja, sedangkan sisanya sebesar 24% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain.

#### Uji Koefisien Determinasi Parsial (Uji t)

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing atau secara parsial variabel independen (X) yaitu kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja terhadap variabel dependen (Y) yaitu kualitas pelayanan.

Berdasarkan Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) diketahui bahwa nilai parsial untuk variabel kompetensi sebesar

0,272 sehingga besarnya kontribusi variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan yaitu  $0,270^2 \times 100\% = 7,29\%$ . Nilai parsial variabel kenyamanan lingkungan adalah 0,325 sehingga besarnya kontribusi variabel kenyamanan lingkungan yaitu  $0,325^2 \times 100\% = 10,56\%$ . Nilai parsial variabel komunikasi interpersonal adalah 0,125 sehingga besarnya kontribusi variabel komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan yaitu  $0,125^2 \times 100\% = 1,56\%$ . Kemudian nilai parsial variabel semangat kerja adalah 0,334 sehingga besarnya kontribusi variabel semangat kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu  $0,334^2 \times 100\% = 11,15\%$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kontribusi secara parsial variabel independen (X) yaitu kompetensi, kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja terhadap variabel dependen (Y) yaitu kualitas pelayanan hampir sama besar nilainya, dengan perolehan nilai parsial tertinggi terdapat pada variabel semangat kerja yaitu sebesar 11,15%. Hasil pengujian menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 21.0* dapat dilihat pada **Tabel 6.** Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013: 154). Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ . Hasil uji normalitas secara simultan dapat ditunjukkan pada **Tabel 7.** Uji Normalitas Simultan.

Berdasarkan Tabel 7 nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* untuk variabel independen yaitu

**Tabel 6.** Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Model	Coefficients <sup>a</sup>							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-4.726	3.077		-1.536	.127			
Kompetensi	.276	.094	.295	2.945	.004	.815	.270	.134
Kenyamanan Lingkungan	.272	.075	.229	3.604	.000	.719	.325	.163
Komunikasi Interpersonal	.170	.129	.132	1.322	.189	.789	.125	.060
Semangat Kerja	.437	.118	.322	3.715	.000	.821	.334	.168

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Tabel 7.** Uji Normalitas Simultan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		115
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.00575846
	Absolute	.053
Most Extreme Differences	Positive	.051
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.569
Asymp. Sig. (2-tailed)		.903
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer diolah, 2019

kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja terhadap variabel dependen kualitas pelayanan memperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,249 > 0,05, hal ini berarti residual berdistribusi normal.

Berdasarkan Tabel 8 nilai *Kolmogoro-*

*Smirnov (K-S)* untuk variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,903 > 0,05. Hal ini berarti residual dilihat dari uji normalitas parsial variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan berdistribusi normal.

**Tabel 8.** Uji Normalitas Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.00575846
	Absolute	.053
Most Extreme Differences	Positive	.051
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.569
Asymp. Sig. (2-tailed)		.903
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Tabel 9.** Uji Normalitas Kenyamanan Lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.83666148
	Absolute	.124
Most Extreme Differences	Positive	.088
	Negative	-.124
Kolmogorov-Smirnov Z		1.334
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 9 nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* untuk variabel kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,057 > 0,05$ . Hal ini berarti residual dilihat dari uji normalitas parsial variabel kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan berdistribusi normal.

Berdasarkan Tabel 10 nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* untuk variabel komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,207 > 0,05$ . Hal ini berarti residual dilihat dari uji normalitas parsial variabel komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan berdistribusi normal.

**Tabel 10.** Uji Normalitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.24070099
	Absolute	.099
Most Extreme Differences	Positive	.091
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		1.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.207
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Tabel 11.** Uji Normalitas Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.03532050
	Absolute	.122
Most Extreme Differences	Positive	.091
	Negative	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.310
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 11 nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* untuk variabel semangat kerja terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,064 > 0,05$ . Hal ini berarti residual dilihat dari uji normalitas parsial variabel semangat kerja terhadap kualitas pelayanan berdistribusi normal.

### Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Pada umumnya uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan linear secara signifikan atau tidak. Dengan menggunakan uji linearitas akan di-

**Tabel 12.** Uji Linearitas Kompetensi

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			3959.564	26	152.291	9.042	.000
Kualitas Pelayanan * Kompetensi	Between Groups	Linearity	3612.431	1	3612.431	214.486	.000
		Deviation from Linearity	347.132	25	13.885	.824	.701
		Within Groups	1482.123	88	16.842		
Total			5441.687	114			

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Tabel 13.** Hasil Uji Linearitas Kenyamanan Lingkungan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			3533.154	24	147.215	6.942	.000
Kualitas Pelayanan * Kenyamanan Lingkungan	Between Groups	Linearity	2815.246	1	2815.246	132.758	.000
		Deviation from Linearity	717.909	23	31.213	1.472	.102
		Within Groups	1908.533	90	21.206		
Total			5441.687	114			

Sumber: Data primer diolah, 2019

ketahui sebaiknya model empiris linear, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2013:159). Linearitas suatu model dapat diketahui melalui tingkat signifikansinya, jika nilai signifikansi < 0,05, maka disimpulkan terdapat hubungan yang linear yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Berdasarkan Tabel 12 diketahui nilai signifikansi untuk *linearity* variabel kompetensi adalah 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel independen kompetensi dengan variabel dependen kualitas pelayanan.

Berdasarkan Tabel 13 diketahui nilai signifikansi untuk *linearity* pada variabel kenyamanan lingkungan adalah 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen kenyamanan

lingkungan mempunyai hubungan yang linear dengan variabel dependen kualitas pelayanan.

Berdasarkan Tabel 14 diketahui nilai signifikansi untuk *linearity* pada variabel komunikasi interpersonal adalah 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen komunikasi interpersonal mempunyai hubungan yang linear dengan variabel dependen kualitas pelayanan.

Berdasarkan Tabel 15 diketahui nilai signifikansi untuk *linearity* pada variabel komunikasi interpersonal adalah 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen komunikasi interpersonal mempunyai hubungan yang linear dengan variabel dependen kualitas pelayanan.

**Tabel 14.** Hasil Uji Linearitas Variabel Komunikasi Interpersonal

ANOVA Table								
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
			(Combined)	3885.936	20	194.297	11.740	.000
Kualitas Pelayanan * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	Linearity	3391.563	1	3391.563	204.922	.000	
		Deviation from Linearity	494.373	19	26.020	1.572	.080	
		Within Groups	1555.751	94	16.551			
Total			5441.687	114				

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Tabel 15.** Hasil Uji Linearitas Variabel Semangat Kerja

ANOVA Table								
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
			(Combined)	3959.933	20	197.997	12.561	.000
Kualitas Pelayanan * Semangat Kerja	Between Groups	Linearity	3671.542	1	3671.542	232.917	.000	
		Deviation from Linearity	288.392	19	15.179	.963	.510	
		Within Groups	1481.754	94	15.763			
Total			5441.687	114				

Sumber: Data primer diolah, 2019

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen) (Ghozali, 2013:103). Uji Multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF masing-masing variabel independen.

Multikolinearitas terjadi apabila nilai *Tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Begitu juga sebaliknya, tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2013:104). Hasil Uji multikolinearitas dapat dilihat **Tabel 16**.

Berdasarkan Tabel 16 diketahui bahwa setiap variabel independen mempunyai nilai *tolerance* diatas 0,10. Yaitu variabel kompe-

tensi mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,205, variabel kenyamanan lingkungan mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,508, variabel komunikasi interpersonal mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,207, dan terakhir variabel semangat kerja mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,274. Dari tabel diatas diketahui nilai VIF untuk masing-masing variabel independen kurang dari 10. Yaitu variabel kompetensi mempunyai nilai VIF sebesar 4,879, kemudian variabel kenyamanan lingkungan mempunyai nilai VIF sebesar 1,967, selanjutnya variabel komunikasi interpersonal mempunyai nilai VIF sebesar 4,841 dan variabel semangat kerja mempunyai nilai VIF 3,652. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikoleniaritas antar variabel independen dalam penelitian ini.

**Tabel 16.** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.726	3.077		-1.536	.127		
Kompetensi	.276	.094	.295	2.945	.004	.205	4.879
Kenyamanan Lingkungan	.272	.075	.229	3.604	.000	.508	1.967
Komunikasi Interpersonal	.170	.129	.132	1.322	.189	.207	4.841
Semangat Kerja	.437	.118	.322	3.715	.000	.274	3.652

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk uji heteroskedastisitas yaitu melihat grafik *plot* antara variabel dependen (ZRED) dengan residualnya (SRESID), uji park, uji glejser, uji *spearman's rank correlation*, uji *white* dan uji *Goldfeld-Quandt* (Ghozali, 2009:44). Dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *rank spearman*. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terjadi heteroskedastisitas, begitu pula sebaliknya. Berdasarkan pengujian korelasi *rank spearman* jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel tersebut.

Berdasarkan Tabel 16 diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 115 jika dilihat pada  $t_{tabel}$  mempunyai nilai sebesar 1,658. Variabel kompetensi mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar -,018. Variabel kenyamanan lingkungan mempunyai nilai  $t_{hitung}$  0,050. Variabel komunikasi interpersonal mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar -,010. Semangat kerja mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,039. Sehingga diketahui tidak ter-

jadi heteroskedastisitas karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Kemudian dilihat dari tingkat signifikansinya, semua variabel independen mempunyai tingkat signifikansi  $> 0,05$ . Dengan demikian disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada **Tabel 17**.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh analisis regresi linier berganda sebesar  $KP = -4,726 + 0,276K + 0,272KL + 0,170KI + 0,437SK + e$ . Konstanta sebesar -4,726 artinya jika kompetensi (X1), kenyamanan lingkungan (X2), komunikasi interpersonal (X3), dan semangat kerja (X4) nilainya 0 maka besarnya nilai kualitas pelayanan (Y) adalah -4,726. Nilai minus tersebut bisa disebabkan karena pengaruh secara simultan yang cukup tinggi antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 76%. Sehingga jika semua variabel independen nilainya 0 dapat menyebabkan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen menurun cukup signifikan yang ditandai dengan konstanta minus pada hasil regresi linier berganda. Selanjutnya koefisien regresi variabel kompetensi (X1) se-

**Tabel 17.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Correlations					
		Kompetensi	Kenyamanan Lingkungan	Komunikasi Interpersonal	Semangat Kerja	Unstandardized Residual	
Spear- mans rho	Kompetensi	Correlation Coefficient	1.000	.664	.803	.776	-.018
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.852
		N	115	115	115	115	115
	Kenyamanan Lingkungan	Correlation Coefficient	.664	1.000	.668	.700	.050
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.594
		N	115	115	115	115	115
	Komunikasi Interpersonal	Correlation Coefficient	.803	.668	1.000	.815	-.010
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.012
		N	115	115	115	115	115
	Semangat Kerja	Correlation Coefficient	.766	.700	.815	1.000	.039
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.679
		N	115	115	115	115	115
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.018	.050	.010	.039	1.000.
		Sig. (2-tailed)	.852	.594	.912	.679	.
		N	115	115	115	115	115

\* Correlations is significant at the 0.01 level (2-tailed)

besar 0,276 hal ini menunjukkan jika variabel kompetensi (X1) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap maka variabel kualitas pelayanan (Y) akan mengalami perubahan yang positif hal ini ditandai dengan kenaikan konstanta sebesar sebesar 0,276. Koefisien regresi variabel kenyamanan lingkungan (X2) sebesar 0,272 hal ini berarti jika variabel kenyamanan lingkungan (X2) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap maka variabel kualitas pelayanan (Y) akan mengalami perubahan positif hal ini ditandai dengan kenaikan sebesar 0,272. Koefisien regresi variabel komunikasi interpersonal (X3) sebesar 0,170 menunjukkan jika variabel komunikasi interpersonal

(X3) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap maka variabel kualitas pelayanan (Y) mengalami perubahan yang positif hal ini ditandai dengan kenaikan sebesar 0,170. Terakhir, koefisien regresi variabel semangat kerja (X4) menunjukkan nilai sebesar 0,437 hal ini berarti jika variabel semangat kerja (X4) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap maka kualitas pelayanan (Y) mengalami perubahan yang positif hal ini ditandai dengan kenaikan sebesar 0,437.

Berdasarkan hasil regresi linier tersebut diketahui bahwa nilai konstanta. semua variabel independen bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap perubahan varia-

bel independen akan diikuti oleh perubahan variabel dependen ke arah yang lebih baik, ditandai dengan kenaikan konstanta dari variabel dependen. Dengan diperolehnya nilai F sebesar sebesar 94,067 dengan taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dapat diartikan secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan. Besarnya kontribusi pengaruh secara simultan antara variabel kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari perolehan koefisien determinasi simultan pada kolom *adjusted R square* sebesar 76%. Hal ini berarti 76% variabel kualitas pelayanan dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal dan semangat kerja dan sisanya 24% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian Hal yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas **diterima**.

#### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil perhitungan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 21.0* untuk variabel kompetensi diperoleh  $t_{hitung} = 2,945$  dengan taraf signifikansi 0,004 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti Ha2 yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas **diterima**. Hendrayani (2008:261) mengemukakan bahwa kompetensi dipahami sebagai kombinasi antara keterampilan, atribut personal, dan pengetahuan yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Seorang pegawai harus mempunyai kompetensi yang baik ter-

kait bidang pekerjaannya, kompetensi yang baik tersebut ditandai dengan pengetahuan pegawai yang luas berkaitan dengan bidang pekerjaannya, keterampilan menggunakan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaannya contoh pekerjaan pelayanan maka seharusnya pegawai memiliki keterampilan menggunakan alat-alat perkantoran, skill komunikasi yang baik, dan lain-lain.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurchasanah (2017) dengan judul “pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara”. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan hal ini ditunjukkan oleh hasil uji parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} 3,885$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  besarnya kontribusi variabel kompetensi terhadap variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu 12,04%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mustofa (2016) dengan judul “pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kantor Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji parsial diperoleh  $t_{hitung} 2,499$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kemudian besarnya kontribusi variabel kompetensi terhadap variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu 5,29%.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan penelitian terdahulu, variabel kompetensi dalam penelitian ini terbukti dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan. Apabila dilihat dari hasil analisis deskriptif, untuk variabel kompetensi diperoleh nilai sebesar 78,45% karena berada antara interval 70.01-100 maka masuk ke dalam kategori tinggi. Kemudian dilihat dari nilai indeks masing-masing indikator yaitu indikator pengetahuan diperoleh nilai sebesar 85,67% masuk kategori

tinggi. Indikator pemahaman diperoleh nilai sebesar 85,03% masuk kategori tinggi, indikator kemampuan/keterampilan diperoleh nilai sebesar 81,01% masuk kategori tinggi, indikator nilai diperoleh nilai sebesar 85,20% masuk kategori tinggi, indikator sikap diperoleh nilai sebesar 80,83% masuk kategori tinggi dan indikator minat diperoleh nilai sebesar 79,99% masuk kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas baik, namun walaupun demikian kompetensi pegawai di kantor kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal.

### **Pengaruh Kenyamanan Lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil perhitungan menggunakan *IBM SPSS 21.0* untuk variabel kenyamanan lingkungan diperoleh  $t_{hitung} = 3,604$  dengan taraf signifikansi = 0,000 lebih kecil 0,05. Hal ini menunjukkan  $H_a3$  yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas **diterima**. Selanjutnya besarnya kontribusi atau pengaruh variabel kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas adalah sebesar 10,56%, hasil tersebut diperoleh dari nilai koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) yang dikuadratkan dan dipersentase. Nilai ini dapat diartikan variabel kenyamanan lingkungan dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 10,56%. Ashadi dkk (2016:35) menyatakan bahwa keberhasilan suatu aktivitas di dalam ruang salah satunya dipengaruhi oleh kenyamanan. Ruang pelayanan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pelayanan mulai dari pelayanan perizinan maupun non perizinan harus terpelihara dengan baik untuk menyamankan pengunjung yang sedang beraktivitas didalamnya. Jika pengunjung dapat melaksanakan kepentingannya dengan baik dan sesuai harapan maka

akan tercipta pelayanan yang berkualitas di Kantor Kecamatan Sokaraja.

Pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kualitas pelayanan didukung oleh penelitian yang dilakukan Ardane dkk (2017) dengan judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada *Scoot Fast Cruises* di Bali”. Menurut penelitian tersebut berdasarkan hasil rotasi faktor terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *Scoot Fast Cruise* adapun faktor-faktor tersebut adalah kelengkapan fasilitas dan kemudahan mendapatkan layanan, faktor akurasi pelayanan serta kenyamanan wisatawan. Faktor kenyamanan wisatawan diperoleh nilai *eigen value* sebesar 1,307 yang terdiri dari indikator ruangan *cruise* yang nyaman, fasilitas tempat duduk yang baik serta permintaan paket wisata. Kemudian penelitian yang dilakukan Amelia (2018) dengan judul “Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar”. Hasil dari penelitian ini, diperoleh variabel yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yaitu kompetensi teknis, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Variabel kenyamanan dalam penelitian ini menyangkut penampilan fisik, kebersihan, tersedianya kursi, tersedianya tempat sampah, tersedianya toilet, tidak pengap dan tidak berdesakan. Hasil uji statistik untuk variabel kenyamanan dalam penelitian tersebut diperoleh nilai signifikan sebesar 0,0001 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat diartikan ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan variabel kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Paccerakang. Berdasarkan uraian diatas variabel kenyamanan lingkungan dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil perhitungan menggunakan *IBM SPSS 21.0* untuk variabel komunikasi interpersonal diperoleh  $t_{hitung} = 1,322$  dengan taraf

signifikansi = 0,189 lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan Ha4 yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas **ditolak**.

Komunikasi antar pribadi bisa dikatakan efektif jika keterbukaan dalam komunikasi bisa diwujudkan (Thoha, 2008:192). Kemudian Sugiyo (2015:16) berpendapat bahwa “*Equality* dapat terjadi dalam pola bicara dan mendengar, artinya jika seseorang berbicara sepanjang waktu dan orang lain hanya sebatas sebagai pendengar maka komunikasi antarpribadi tidak efektif”. Dari pernyataan tersebut diketahui komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif jika dalam komunikasi hanya pihak pertama mengemukakan pendapatnya sementara pihak kedua hanya sebagai pendengar. Dalam pelayanan publik sering ditemukan peristiwa demikian, dimana pegawai bagian pelayanan sebagai pihak yang menjelaskan sementara pengunjung hanya sebagai pendengar. Sehingga pegawai tidak mengetahui balikan dari pesan yang disampaikan apakah pengunjung memahami apa yang dibicarakannya atau tidak, hal tersebutlah yang seringkali menyebabkan komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Prananto (2018) dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo”. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh nilai uji t untuk variabel komunikasi yaitu 1,099 dan dengan taraf signifikansi sebesar 0,274 lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hasil yang tidak signifikan juga bisa terjadi karena dalam penelitian ini komunikasi interpersonal tidak dapat berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat diatasi dengan menambahkan variabel *intervening* atau moderasi

sebagai penghubung antara variabel komunikasi interpersonal dengan variabel kualitas pelayanan. Pendapat ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Asri (2017) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja, Fasilitas Kerja, dan Komunikasi Internal terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kemampuan Pegawai Mengelola Arsip sebagai Variabel Mediator (Studi pada Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati Semarang)”. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi internal tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan karena perolehan nilai thitung sebesar 0,848 dengan taraf signifikansi 0,399 lebih besar dari 0,05. Namun setelah dihubungkan melalui variabel mediator kemampuan pegawai mengelola arsip sehingga menjadi pengaruh komunikasi internal melalui kemampuan pegawai mengelola arsip terhadap kualitas pelayanan hasilnya adalah nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,887 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663 dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 sehingga komunikasi internal melalui kemampuan pegawai mengelola arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Karena itu untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel mediator untuk menghubungkan variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil perhitungan menggunakan *IBM SPSS 21.0* untuk variabel semangat kerja diperoleh  $t_{hitung} = 3,715$  dengan taraf signifikansi = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan Ha5 yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas **diterima**.

Hasibuan (2013:94) menyatakan bahwa semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal, semangat kerja

ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkreaitivitas dalam pekerjaannya. Semangat kerja dapat menciptakan rasa sungguh-sungguh dan disiplin yang tinggi dalam diri pegawai ketika mengerjakan pekerjaannya. Dalam pekerjaan pelayanan semangat kerja yang tinggi tidak hanya berdampak pada diri pegawai sendiri tapi juga pengunjung yang dilayani, karena dengan adanya semangat kerja yang tinggi pegawai mampu melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga tidak membuat pengunjung menunggu lama dan menerima dokumen administrasi tepat waktu sesuai yang dijanjikan pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ritmaratri (2015) dengan judul "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang". Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh secara langsung dan signifikan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,118 pada signifikansi 0,002 lebih kecil 0,05. Hasil ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Widowati (2017) dengan judul "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Patean Kabupaten Kendal". Dari penelitian ini diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,627 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 nilai ini menjelaskan bahwa semangat kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu adanya pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal dan semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Artinya kenaikan kompe-

tensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja akan diikuti oleh kenaikan kualitas pelayanan. Begitu juga sebaliknya penurunan kompetensi, kenyamanan lingkungan, komunikasi interpersonal, dan semangat kerja akan diikuti penurunan kualitas pelayanan. Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi dengan kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Sehingga semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas.

Kemudian ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kenyamanan lingkungan dengan kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Sehingga semakin baik kenyamanan lingkungan di kantor kecamatan semakin baik pula kualitas pelayanan non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Ada pengaruh yang positif dan tidak signifikan secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Artinya pengaruh komunikasi interpersonal sangat kecil atau tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara semangat kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu bidang non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. Sehingga kenaikan semangat kerja pegawai di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas akan diikuti oleh kenaikan kualitas pelayanan non perizinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardane, N., Wijaya, N., dan Dewi, L. (2008). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada *Scoot Fast Cruises* di Bali. *Ju-*

- rnal IPTA*. Vol. 5 No. 1, 2017.
- Asri, Merisa Irmadita. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja, Fasilitas Kerja, dan Komunikasi Internal terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kemampuan Pegawai Mengelola Arsip sebagai Variabel Mediator (Studi pada Pegawai Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati Kota Semarang). *Economic Education Analysis Journal* 3 (1) (2017).
- Effendy, Onong Uchjana. (2004). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Eridani, Chindy., Nugrahani, R. (2012). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Kru *Ace Tours* terhadap Kualitas Layanan pada Customer *Ace Tours*. *Skripsi*. Bandung: Telkom University. Di dapat dari <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id>.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendrayani, R. (2008). Mengembangkan Kompetensi Personal Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Sebagai Calon Guru Melalui *Soft Competency Training*. *Dinamika Pendidikan*, 3(2).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Camat Sokaraja Nomor 001/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas. 2018. Sokaraja: Kecamatan Sokaraja.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maryaningsih, N. (2012). Penerapan Metode Kontekstual Investigasi Bisnis dan *Game Ular Tangga Kombi* dalam Upaya Meningkatkan Aktivitas dan Hasil Belajar Komunikasi Bisnis. *Dinamika Pendidikan* 7(2).
- Mustofa, Z. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus. *Economic Education Analysis Journal* 3 (1) (2016).
- Nurchasanah. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara. *Skripsi*. Semarang: Unnes.
- Prananto, Daniel. (2018). Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. *Economic Education Analysis Journal* 3 (1) (2019).
- Ritmaratri, Nimas Ayu. (2015). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Semarang: Unnes.
- Rozi, F. (2018). *Improving Communication Skills of Tertiary Level Indonesian Learners through a Conversation Lounge*. *Asian EFL Journal*. Volume 20, Issue 4.
- Somantri, A., dan Muhidin, S. (2014). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugini. (2014). *Kenyamanan Ruang Termal Konsep dan Penerapan pada Desain*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2005). *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang: Unnes Press.
- Thoha, Miftah. (2008). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Wahyudin, Agus. (2015). *Metodologi Penelitian*. Semarang: Unnes Press.
- Widowati, Sedyaning Tyas. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Semangat Kerja, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik terhadap Pelayanan. *Skripsi*. Semarang: Unnes.