

**PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA GORONTALO**

**OLEH**  
**NABILAH ALHABSYI**  
**E21.14. 223**

**SKR1PSI**  
**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian**  
**guna memperoleh gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2020**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDIKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**

**Oleh**

**NABILAH ALHABSYI  
E21.14. 223**

### **SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana  
Dan Telah memenuhi syarat untuk diseminarkan  
Pada Tanggal..... 2020

**Menyutujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM**  
**NIDN : 0929117202**

**Pembimbing II**



**Rismayanti, SE., M.Si**  
**NIDN : 0917029101**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIL KOTA GORONTALO**

Oleh

NABILAH ALHABSYI

E.21.14.223

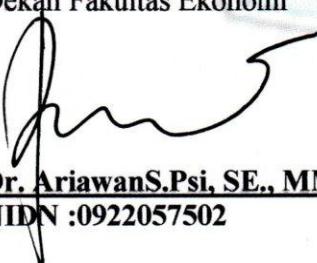
Diperiksa Oleh Panitia Ujian Strata Satu (S1)

Universitas Ichsan Gorontalo

- 
1. Ardiwansyah Nanggong, SE., M.Sc : ..... 
  2. Syaiful Pakaya, SE., MM : ..... 
  3. Zulkarnain I. Idris, SE., M.Si : ..... 
  4. Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM : ..... 
  5. Rismayanti, SE., M.Si : ..... 

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ariawan S.Psi, SE., MM  
NIDN : 0922057502

Ketua Program Studi Manajemen



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan. Rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh – sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan ini.

Gorontalo, 3, November 2020  
Yang   
NABILAH ALHABSYI

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Karena Berkat dan Rahmat Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo”.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Dalam ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari pihak, ini tidak dapat terselesaikan. Banyak tantangan dan hambatan dan kesulitan yang dialami penulis, namun berkat bantuan dari dosen pembimbing Alhamdulillah semua ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini izinkan saya untuk menghantarkan banyak terima kasih kepada: Muh. Ichsan Gaffar, SE., M.Ak, CSRS. selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo Bapak Dr. Abd. Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Ariawan, S.Psi., SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Eka Zahra Solikahan SE, MM, selaku ketus Program Studi Manajemen, Ibu Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM Selaku Pembimbing I yang memberikan masukan untuk perbaikan skripsi ini Ibu Rismayanti, SE., M.Si selaku pembimbing II, Kepada seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Kepada semua pihak, staf di fakultas ekonomi, semua rekan – rekan seangkatan di jurusan Manajemen, serta kepada kedua orang tua tercinta dan

seluruh keluarga yang selalu mendoakan keberhasilan studi saya dan selalu memberikan semangat dan motivasi atas selesainya studi ini

Akhir kata atas bantuan dan partisipan penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya dan semoga bantuan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin

Gorontalo, 2020

Penulis

## **ABSTRAK**

**Nabilah Alhabisyi, 2020,** Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Yang Dibimbing Oleh Ibu Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM dan Ibu Rismayanti, SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kualita pelayanan (Y) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling* atau secara acak, sedangkan pengumpulan data pokok yaitu melalui daftar pernyataan yang diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa variabel kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo yaitu sebesar 0.769 atau 76,9%.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara parsial terhadap terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Dimana besarnya pengaruh kompetensi (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) yakni sebesar 0.757 atau 75,7%, sedangkan lingkungan kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) yakni sebesar 0.146 atau 14,6%.

Kata Kunci : Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.3.1. Maksud Penelitian .....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka .....	10
2.1.1. Pengertian Kompetensi.....	10
2.1.2. Jenis-Jenis Kompetensi.....	12
2.1.3. Indikator Kompetensi .....	14
2.1.4. Manfaat Kompetensi.....	14
2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	16
2.1.6. Tujuan Kompetensi .....	16
2.1.7. Pengertian Lingkungan Kerja.....	17
2.1.7.1. Jenis Lingkungan Kerja.....	18
2.1.7.2. Lingkungan Kerja Psikis .....	19
2.1.7.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan	

Kerja.....	22
2.1.8. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.9. Indikator Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.10 Prinsip-Prinsip Dalam Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.11 Penelitian Terdahulu .....	29
2.2. Kerangka Pemikiran .....	31
2.3. Hipotesis.....	32
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian.....	34
3.2. Metode Penelitian .....	34
3.2.1. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	35
3.2.2. Populasi Dan Sampel.....	38
3.2.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2.3.1. Sumber Data.....	40
3.2.3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.2.4. Pengujian Instrumen Peneitian .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	46
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.....	46
4.1.2. Visi dan Misi .....	46
4.1.3. Tugas Pokok .....	47
4.1.4. Deskriptif Karakteristik Responden .....	48
4.1.5. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	50
4.1.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
4.2. Analisis Data Statistik .....	58
4.3. Pengujian Hipotesis .....	60
4.3.1. Pengaruh Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	60
4.3.2. Kompetensi Kerja (X1) Secara Parsial Berpengaruh	

Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	60
4.3.3. Lingkungan Kerja (X2) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	61
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
4.4.1. Pengaruh Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	61
4.4.2. Kompetensi Kerja (X1) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	62
4.4.3. Lingkungan Kerja (X2) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

<b>No Tabel</b>	<b>Hal</b>
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	30
3.1. Operasionalisasi Variabel Kompetensi dan Lingkungan Kerja.....	36
3.2. Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	37
3.3. Daftar Pilihan Kusioner .....	37
3.4. Koefisien Korelasi .....	44
4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	48
4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	49
4.4. Kriteria Innterpretasi Skor .....	50
4.5. Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Kerja .....	51
4.6. Tanggapan Responden Tentang Lingkungan Kerja .....	52
4.7. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan .....	54
4.8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kompetensi Kerja .....	56
4.9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Kerja .....	57
4.10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan .....	58
4.11. Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh (X1) dan (X2) Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai (Y).....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Hal</b>
2.1. Kerangka Pemikiran .....	32
4.1. Hasil Hubungan Antara X1 dan X2 Terhadap Y.....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Hal</b>
1. Kusioner/Angket Penelitian .....	71
2. Tabulasi Data .....	78
3. Hasil Olahan Data .....	89
4. Jadwal Penelitian .....	95
5. Struktur Organisasi.....	96
6. Surat Keterangan Penelitian .....	97
7. Surat Rekomendasi Bebas Plagiat.....	99

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi biasanya diartikan sebagai kelompok manusia yang terhimpun atau kerja sama untuk agar sejumlah tujuu tertentu dapat tercapai seperti yang telah yang telah ditentukan secara bersama-sama dengan cara yang logis. Organisasi memusatkan perhatiannya pada pengenalan, tingkatan, dan jen desian yang ada yang disesuaikan dengan penugasan pekerjaan secara individu, pekerjaan tim, tugas-tugas dan tanggung jawabnya. Pada dasarnya organisasi terbagi menjadi 2 kategori yakni organisasi *sector private* serta organisasi *sector public* (Nurmasitha, 2013:1220)

Organisasi sector private adalah lembaga yang ditujukan dalam menyiapkan barang dan jasa pada pengguna. Yang dibedakan dari kemampuannya membayar barang dan jasa tersebut berdasarkan dengan hukum pasar. Organisasi sector public adalah organisasi yang berorientasi pada kepentingan public, yang tujuannya akhirnya bukan pada keutungan. Organisasi public yang dimaksud adalah pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah (Nurmasitha, 2013:1220-1220)

Penyelenggaraan organisasi pemerintahan memiliki dampak dan transformasi yang memiliki edensi pada existensi dalam melaksanakan pemerintahan diwilayah yang bersangkutan. Selain itu, dapat paradigma pemerintah dapat dirubah yang tentunya juga memberikan kesempatan serta tantangan bagi organisasi pemerintahan dalam memperlihatkan kemampuannya menyelenggarakan kegiatan pemerintahannya sesuai dengan kemampuan dan

karakteristik wilayah penduduk disekitarnya, dalam pelaksanaannya tentunya betul-betul disesuaikan arah serta tujuan serta pedoman ekonomi wilayah setempat, yakni meanfaatkan potensi daerah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya (Raharja, 2016).

Tercapainya tujuan organisasi tersebut, tentunya dengan menyiapkan SDM yang superior, memiliki kualitas, memiliki prestasi serta berkompeten, sebab berhasilnya sebuah orgaanisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai, pada dasarnya bergantung kepada kemampuan sumber daya manusia yang di milikinya. Kesiapan mutu SDM yang berkualitas, yang tentunya adalah pegawai atau karyawan perlu dipelihara sebab fungsinya merupakan roda penggerak yang bisa memberikan dampak significant terhadap keberhasilan pencapaian tujuan dalam oragnisasi yang bersangkutan secara efisien dan efektif (Raharja, 2016)

Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi terlihat dari kepuasan public terhadap layanan yang diberikan pemerintah. Mengingat tuntunan public terhadap peningkatan mutu layanan public dari pemerintah yang kian perlu ditingkatkanmeningkat. Masyarakat berharap proces layanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dengan lebih mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat, ramah, procedurna jelas dan pasti serta syarat layanan yang menenuhi aturan (Murbijanto,2013:1)

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 mengenai layanan Public, merupakan rangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan menurut aturan undang-undang bagi tiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disiapkan oleh pelaksanaan layanan

public. Wibowo dalam Nurmasita, (2013:1222) mendefinisikan “kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada harapan konsumen dan kenyataan yang mereka terima. Apabila kenyataannya konsumen menerima *service* melebihi harapannya, maka konsumen akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka konsumen akan mengatakan pelayanannya tidak memiliki kualitas atau tidak memiliki kepuasan.

Sesuai Kepmen Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah “semua bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, maupun di lingkup BUMN atau BUMD dalam bentuk barang maupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan terhadap warga Negara dan masyarakat atas barang, jasa, dan atau layanan administrasi yang di sediakan oleh pelaksana pelayanan publik, akan tetapi dalam kenyataannya, pemerintah selaku penyeleggara pelayan public memiliki banyak kelemahan dalam menjalankan tupoksinya”. Lebih lanjut, menurut Parasuraman dalam Aminanda, (2006:76) mengemukakan bahwa “indikator kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (Buki Langsung), *reability* (andal), *Responsivness* (tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Pelayanan dapat disebut memiliki kualitas atau memberikan kepuasan jika

layanan itu bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat maka Pelayanan dikatakan memiliki kualitas serta masyarakat menjadi puas. Sebaliknya jika masyarakat tidak memiliki kepuasan terhadap suatu layanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bias dikatakan tidak memiliki kualitas atau kurang efektif. Pada umumnya, kualitas layanan publik yang baik dapat tercapai, apabila suatu organisasi sebagai penyelenggara pemerintah perlu mempertimbangkan beberapa unsur. (Nurmasitha, 2013:1222).

Unsur - unsur tersebut saling memperngaruhi satu dengan lainnya dalam rangka untuk mencapai suatu kualitas pelayanan public yang efektif dan efisien. Beberapa unsur diantaranya ialah unsur competensi SDM dan lingkungan kerja. Kompetensi yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan pedoman kerja dan langkah pemberian pelayanan yang telah ditetapkan. (Nurmasitha, 2013:1220).

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Wibowo dalam Yulianti (2015:92). "Bahwa kompetensi merupakan skill atau kemampuan yang memiliki ciri profesionalisme dalam bidang tertentu sebagai sesuatu yang penting, sebagai yang unggul dibidangnya.

Selain itu lingkungan kerja adalah unsur penting yang dapat menghasilkan pemanfaatan SDM yang maksimal terhadap organisasi. Situasi lingkungan kerja yang kondusif serta nyaman dapat membuat atau mendorong karyawan untuk

melaksanakan pekerjaannya dengan penuh semangat hingga akhirnya dapat memiliki efisiensi kerja yang tinggi

Menurut Sedermayati dalam Aminanda, (2016:76) lingkungan kerja adalah “semua peralatan atau perangkat dan bahan yang dihadapi, di lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, cara kerja, serta pengaturan kerjanya baik sebagai individu maupun tim”. Beberapa hal yang membangun lingkungan kerja adalah (1) Perlengakapan kerja, (2) Pelayanan pegawai, (3) Kondisi kerja, dan (4) Hubungan antar pribadi yang terdiri kerjasama antara pegawai, maupun pimpinan. (Nurmasitha, 2013:1222)

Badan kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo memiliki tugas melayani masyarakat dituntut untuk memberi layanan yang berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas bilamana pemberi jasa atau pemerintah memberikan layanan yang melebihi harapan kepada masyarakat dan mutu atau kualitas tersebut baik jika penyedia jasa atau pemerintah memberikan layanan yang sama dengan yang diharapkan segenap masyarakat, sebaliknya mutu tersebut tidak berkualitas jika masyarakat memperoleh pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, suatu pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan keputusan kepada masyarakat.

Pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo sekaligus melakukan wawancara dengan bagian kepagawaian yang namanya tidak berkenaan disebut, mengatakan bahwa melayani masyarakat bukan hal yang mudah, disamping pegawai harus berhadapan dengan lingkungan kerja, yang berbeda dengan instansi lain, juga dihadapkan pada

kompetensi yang dimiliki pegawai. Layanan yang diberikan kepada masyarakat disadari bahwa pelayanan yang diberikan selama ini belum maksimal. Seperti bukti langsung (*tangibles*) yaitu fasilitas yang tersedia dikantor yang belum memadai, hal ini dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang berdiri menunggu antrian, dan ada juga masyarakat yang menunggu dipekarangan kantor. Terbatasnya jumlah komputer yang ada dikantor sehingga pelayanan masyarakat jadi lambat dan menyebabkan antrian panjang. Selain itu dari keandalan (*reliability*) layanan juga masih rendah, hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang datang mengurus kembali kartu tanda penduduknya (KTP) yang tidak sesuai dengan nama maupun tanggal lahir. Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam melayani masyarakat juga belum maksimal, hal ini terlihat dari penyampaian informasi kepada masyarakat tidak jelas sehingga masyarakat lama menunggu dan bahkan harus kembali lagi keesokan harinya. Selanjutnya, jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat belum optimal, hal ini terlihat pada saat masyarakat dijanji bahwa berkasnya akan jadi besok ternyata butuh waktu berhari-hari sehingga tingkat kepercayaan masyarakat menurun. Empati (*emphaty*) dari pegawai kepada masyarakat yang memperlihatkan ketidak senangan pegawai kepada masyarakat. Pegawai tidak memberikan perhatian kenyamanan kepada masyarakat dalam memberikan layanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian dengan judul: **"Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka terdapat bentuk masalahnya yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan pegawai pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo
2. Seberapa besar pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo
3. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja secara persial terhadap kualitas pelayanan pegawai pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah sebelumnya yaitu untuk mendapatkan gambar tentang pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan

Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang teori-teori dan ilmu menejemen dibidang menejemen sumber daya manusia (SDM), khususnya berkaitan dengan masalah yang menjadi sumber penelitian yaitu kompetensi, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan

2. Manfaat Praktis

Hasil dari Kajian ini diharapkan dapat memberi data dan informasi yang aktual serta dapat sebagai masukan dalam upaya perkembangan dan kemajuan organisasi terutama pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

3. Manfaat Bagi Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dengan menerapkan ilmu yang telah didapatkan secara teori dilapangan,

khususnya dalam bidang menejemen Sumber Daya Manusia

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1. Pengertian Kompetensi

(Yulianti, 2015:91) Kompetensi merupakan sebuah kemampuan untuk menjalankan suatu pekerjaan atau tugas yang didasari atas skill dan pengetahuan serta didukung oleh perilaku kerja yang ditutunt oleh pekerjaan tersebut”. Menurut Wibowo (Yulianti, 2015:92) Bahwa Kompetensi menujukkan keterampilan atau pengetahuan yang memiliki ciri profesionalisme dalam bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting, yang unggul dibidang tersebut”.

Wirawan (2009:9) Mengatakan, Kompetensi sebagai karakteristic pengetahuan, Keterampilan, sikap dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Wibowo (2007:86) Mengatakan, “Kompetensi ialah kemampuan dalam menjalankan sebuah tanggng jawab yang didasari pada pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Sedangkan, menurut Hutapea dan Nuriana (Abdullah, 2014:51), “bahwa Kompetensi ialah gambaran menngenai apa yang harus diketahui atau dilakukan pegawai supaya mampu menjalankan tugasnya sebaik mungkin.

Kompetensi berasal dari kata *competence*, yang artinya kapabilitas, kemampuan, otoritas kecakapan. Dari segi etimologi, kompetensi ialah unggul, cakap dari tingkah laku seorang karyawan atau seorang pimimpinan yang mana memiliki pengetahuan, sikap dan trampil. Karakteristic dari kompetensi merupakan suatu yang menjadi komponen dari sifat pribadi dan menjadi komponen dari prilaku

pegawai untuk menjalankan sebuah tanggung jawab (Mangkunegara, 2007).

Menurut Amstrong dan Baron (Abdullah, 2014:51), “kompetensi yaitu faktor sikap kerja yang ada dibelakang prestasi kerja, kompeten yang menunjukkan bagaimana orang beretika saat pegawai melaksanakan tugasnya sebaik mungkin”. Menurut Mc. Lelland (Moheriono, 2012:6), “kompetensi merupakan sifat mendasar dari seorang pegawai yang menjadi unsur yang menentukan berhasilnya seorang pegawai dalam melaksanakan sebuah pekerjaan atau pada suatu keadaan tertentu”.

Kompetensi terletak pada elemen diiap prang dan selamanya ada dalam diri seorang pegawai serta bisa diprediksi perilaku dan performance dalam arti yang luas pada berbagai kondisi serta pelaksanaan tugas Spencer & Spencer (Moheriono, 2012:4). Dari penjelasan tersebut, terdapat berbagai arti yang terdapat di dalamnya, yakni:

1. Karakteristic dasar

Kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada diri seseorang serta memiliki sikap yang bisa diramalkan pada berbagai keadaan tugas pekerjaan”.

2. Hubungan Kausal

Yang artinya kompetensi bisa dipergunakan untuk memperkirakan kinerja seorang pegawai, jika kompetensinya tinggi, maka kinerja juga akan semakin meningkat.

3. Kriteria,

Ini dapat digunakan sebagai pedoman bahwa kompetensi yang signifikan serta

seseorang dapat diprediksi bisa bekerja dengan baik, dan terukur

Dari penjelasan tersebut diatas, bisa diperoleh simpulan dimana kompetensi merupakan pengintegrasian kemampuan dalam bekerja yang kemampuan, keahlian, serta pengetahuan dan nilai-nilai yang terdapat pada diri seseorang didasarkan pada profesionalisme dan pembelajaran dalam rangka melaksanakan pekerjaannya secara mahir, terlatih sesuai standar yang ditentukan.

### **2.1.2. Jenis Jenis Kompetensi**

Kemampuan kerja dapat diperdalam dan diperluas dengan adanya pengalaman kerja. Apabila seseorang terampil dan cepat menyelesaikan pekerjaannya, maka berbagai macam pula bentuk pekerjaan yang dapat dilaksanakan, pengalaman kerjanya makin meluas, serta tidak menutup kemungkinan kinerjanya dapat ditingkatkan. Menurut Moeharyono (2012:13) menjelaskan dimana terdapat dua kompetensi yang dimiliki pegawai, yakni sebagai berikut :

#### **1. Kompetensi Individu**

Kompetensi Individu ialah pengetahuan dan skill yang terdapat pada seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya. Kompetensi individu yang terdiri dari :

- a. Watak (*traits*), yakni sikap dan perilaku yang dimiliki seseorang yang cepat menanggapi sesuatu dengan cara tertentu, contohnya meyakinkan, control diri, ketahanan diri.
- b. Motif (*motive*), yakni sesuatu yang di inginkan seseorang atau sesuai yang diinginkan yang menimbulkan suatu gerakan atau berbuat sesuatu.
- c. Bawaan (*self concept*), yakni perilaku yang dimiliki seorang karyawan ataupun norma-norma

- d. Pengetahuan (*knowledge*), yakni data atau keterangan yang terdapat pada diri seseorang sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.
  - e. Keterampilan atau Keahlian (*skill*), yaitu kemampuan baik secara fisik maupun mental yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu
2. Kompetensi Generik

Kompetensi Generik merupakan kemampuan functional yang perlu dimiliki oleh semua orang yang mempunyai pekerjaan yang sama, yang terdiri dari :

- a. Kemampuan menjadwalkan dan menerapkan, yakni seseorang merasa termotivasi dalam meningkatkan prestasinya, serta peduli terhadap pembagian tugas, teliti dan kualitas, memiliki inisiatif serta mampu menggunakan informasi.
- b. Kemampuan melayani, yaitu simpati dan mengarah kepada publik
- c. Kemampuan kepemimpinan, yakni kemampuan dalam meningkatkan karier orang lain, memberikan arahan, bekerja sama tim, dan kemampuan memimpin kelompok
- d. Kemampuan berfikir, yaitu memiliki kemampuan baik analisis, konceptual, memiliki kemampuan teknis
- e. Kemampuan bersikap dewasa, yaitu kemampuan mengendalikan diri, fleksibel serta memiliki kesetiaan pada organisasi

### **2.1.3 Indikator Kompetensi**

Adapun indicator dari kompetensi kerja seperti pendapat Wibowo, (2007:75) yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu seorang pegawai yang memiliki ilmu pengetahuan dalam menjalankan amanah dan tugas berdasarkan bidang ilmu yang dimilikinya.
2. Keterampilan

Yakni kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam mengerjakan, mengubah maupun membuat sesuatu yang lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan t. dengan menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitas yang dimiliki

3. Perilaku (*attitude*) adalah watak atau perangai yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam mengembangkan tugasnya sesuai dengan aturan yang ditetapkan organisasi.

## **2,1,4, Manfaat Kompetensi**

Menurut Ruky (2006:107) menjelaskan beberapa alasan serta manfaat kompetensi adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan mengenai ukuran kerja serta tujuan yang ingin dicapai; kemampuan dan karakteristic bagaimana yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Alat seleksi karyawan;

Kompetensi dapat dijadikan sebagai media untuk menyeleksi pegawai yang terdapat didalam organisasi untuk menetapkan candidat pegawai baik yaini dengan harapan adanya kejelasan sikap dari karyawan, tujuan yang efisien, menekan cost untuk rekruiement

3. Meningkatkan produktivitas;

Karyawan yang dikembangkan dapat dicapai untuk menutupi kekurangan yang dimiliki sehingga dapat bekerja secara efektif

4. Sistem peningkatan remunerasi;

Sistim remunerasi yang ditingkatkan akan tertuju dan jelas jika dihubungkan semaksimal mungkin dengan perilaku yang diinginkan yang ditunjukkan diri pegawai.

5. Mudah beradaptasi dengan adanya transformasi

; Dalam menetapkan kemampuan apa saja yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan yang tidak menentu.

6. Menyelesaikan pekerjaan dengan norma-norma yang ada dalam organisasi,

Serta mensosialisasikan norma - normai tersebut

Lebih lanjut menurut Richard Bernhart dalam Azhar (2009:10) menjelaskan beberapa manfaat kompetensi yakni:

- Untuk proses seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta penilaian. Prosedur membuat daftar kompetensi diawali dengan mengadakan analysis tugas pekerjaan secara penuh.
- Untuk menentukan level seseorang

Pegawai yang akan diseleksi disesuaikan dengan pekerjaannya berdasarkan posisinya sesuai kompetensi yang diperlukan pada dalam organisasi tersebut. Penilaian kinerja pegawai dinilai berdasarkan posisinya saat ini

### **2.1.5. . Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi**

Menurut Zwell dalam Ruky, (2006:93) menyatakan bahwa kompetensi pegawai dipengaruhi oleh unsur- unsur yakni:

1. Norma
2. Skill
3. Profesionalisme
4. Watak seseorang
5. Dorongan
6. Emotional Issues
7. Intellectual Ability
8. Budaya Organisasi

#### **2.1.6 Tujuan Kompetensi**

Menurut Hutapea dan Nuryanna (2018:16) mengatakan dalam organisasi pada dasarnya memiliki tujuan ierhadap penggunaan kompetensi yaitu:

- Pembentukan Pekerjaan
- Penilaian kinerja
- Rekrutmen
- Pengembangan Organisasi
- Memperkuat norma budaya organisasi
- Pembelajaran Organisasi
- Penilaian Prestasi kerja pegawai
- Kompensasi

#### **2.1.7 Pengertian Lingkungan Kerja**

Sedermayati (Aminanda, 2016:76) lingkungan kerja yaitu semua peralatan serta material yang dihadapi di sekitar lingkungan kerjanya dimana tempat

seseorang bekerja, baik cara kerjanya, serta aturan kerjanya maupun sebagai perseorangan ataupun kelompok. lingkungan kerja dibangun oleh beberapa hal yakni (1) Peralatan pekerjaan, (2) Layanan Pegawai, (3) keadaan Kerja, dan (4) Hubungan Personil yakni kerja sama antara bawahan dan pimpinan (Nurmasitha, 2013:1223).

Menurut susilowati, (2015:40) “lingkungan kerja adalah semua yang berada di lingkungan yang memiliki dampak terhadap seseorang maupun kelompok secara langsung ataupun tidak langsung terhadap pelaksanaaan pekerjaannya. Sedangkan, menurut Menurut Khoiriyyah (2009:24) “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat memperngaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan”.

Menurut Simanjuntak, (2003:39) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai semua hal yang berada di sekitar pegawai yang mampu mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan menurut (Mardiana, 2015:78) “lingkungan kerja adalah tempat pegawai menjalankan pekerjaanya setiap hari, Lingkungan kerja merupakan semua yang berada disekitar pegawai yang mampu mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya seperti suhu, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, kebersihkan tempat kerja yang bersih dan lengkap, peralatan kerja yang lengkap. (Isyandi, 2004:134)

Jadi kesimpulan mengenai lingkungan kerja yakni merupakan semua yang berada disekeliling pegawai yang mampu memperngaruhi dirinya dalam melaksanakan serta menyelesaikan pekerjaannya yang dibebankan

kepadnya dalam suatu daerah.

#### **2.1.7.1. Jenis Lingkungan Kerja**

Menurut Sedermayati (Wulan, 2011:21), menjelaskan pada dasarnya, lingkungan kerja dapat dibagi menjadi 2 jenis yaotu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik, sebagai berikut :

- Lingkungan Kerja Fisik seperti warna, pencahayaan, suhu, kebisingan, ruangan yang cukup, lingkungan yang bersih dan aman.
- Lingkungan Kerja non Fisik misalnya pembagian kerja, wewenang kerja, perhatian dan dukungan atasan, kerja tim, dan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan.

Wursanto (2005:287), pembagian lingkungan kerja digolongkan ke dalam dua jenis yakni:

##### **1. Lingkungan kerja fisik.**

Yaitu semua bentuk yang berkaian dengan fisik dari lingkungan kerja, yang terdiri dari:

a Kondisi bangunan, gedung atau tempat kerja yang bagus serta dapat menjamin keselamatan kerja pegawai, misalnya tempat kerja yang menyenangkan dan bisa memberikan ruang gerak yang cukup bagi pegawai selama bekerja, serta mengatur sirkulasi udara yang baik sehingga para pegawai merasa leluasa melaksanakan pekerjaannya.

##### **b. Fasilitas yang tersedia misalnya:**

Memadainya peralatan kerja yang yang disesuaikan dengan klasifikasi pekerjaan para pegawai.

- c. Fasilitas, seperti fasilitas rekreasi, fasilitas untuk istirahat, fasilitas olahraga serta kelengkapannya, kantin atau kafetaria, fasilitas ibadah, fasilitas pertemuan dan lain - lain
- d. Sarana angkutan yang tersedia.

Bangunan atau tempat kerja yang bisa terjangkau oleh angkutan umum dari segala arah Fasilitas yang diberikan seperti tersebut diatas diharapkan para pegawai akan memiliki sikap kerja yang diinginkan organisasi Dengan demikian bisa mendorong para pekerja untuk menjalankan tugasnya dengan penuh bersemangat, disiplin dan kesetiaan yang tinggi.

#### **2,1,7,2, Lingkungan kerja psikis**

Lingkungan kerja psikis ialah semua yang berhubungan dengan psikis seperti ::

- 1. Rasa aman bagi pegawai dalam bekerja,  
Jauh dari segala sesuatu bisa membahayakan seseorang dalam bekerja.
- 2. Tenang dari rasa kekhawatiran untuk dikeluarkan dari pekerjaannya secara tidak adil
- 3. Terhindar dari berbagai macam bentuk tuduhan yang diakibatkan dari saling kecurigaan sesama pegawai.
- 4. Kesetiaan yang sifatnya dua dimensi yakni vertikal dan horizontal  
Kesetiaan yang sifatnya vertikal seperti hubungan komunikasi yang sifatnya dari atas ke bawah yakni pimpinan dengan bawaan, dan hubungan komunikasi yang sifatnya dari bawah ke atas yakni bawahan dan pimpinan. Loyalitas pimpinan terhadap bawahan dapat terwujud dengan cara seperti:

1. Mengunjungi rumah pegawai pada momen tertentu. Pegawai akan merasa senang dan bangga jika pimpinan mengunjungi bawahannya Kunjungan ini sebenarnya dapat dilakukan dengan teratur, seperti mengadakan arisan pegawai yang tempatnya berpindah-pindah yang di ikuti keluarga pegawai.
2. Jika menghadapi masalah dan pegawai yang bersangkutan tidak merasa keneratan, sebaiknya pimpinan turut serta membantu dan berpatisipasi dalam meyelesaikan masalah yang dihadapi pegawai,
3. Melindungi Kepentingan bawahan, sepanjang kepentingan bawahan itu tidak menyalahiaturan yang ditetapkan Melindungi bawahan dari kelompok - kelompok lain, walaupun mendapatkan peringatan dari pimpinan.
4. Memberikan perlindungan dari semua bentuk bahaya yang datang dari luar, sepanjang bawahan berada dipihak yang benar
5. Mengayomi bawahan dari berbagai bahaya yang bersumber dari kelompok lain, sepanjang bawahan berada dipihak yang benar.

Mangkunegara (2015:105) menyatakan bahwa ada beberapa jenis lingkungan kerja :

1. Kondisi lingkungan kerja fisik yang meliputi:
  - a. Penataan ruang kerja

Menciptakan kondisi kerja yang baik antara atasan dan bawahan dapat dilakukan dengan menata ruang kerja tempat pegawai bekerja sebab akan mempermudah mobilitas bagi

pegawai untuk bertemu. Penataan ruang yang kurang baik akan menimbulkan efektivitas kerja pegawai menurun karena pegawai merasa tidak nyaman untuk bekerja

b. Lingkungan kerja yang bersih dan rapih

Pegawai yang merasa nyaman, serta bersih dan rapih di sekitarnya tempat benerja akan menimbulkan semangat dan gairah kerja yang tinggi yang secara tidak langsung akan berdampak pada kinerja pegawai yang tinggi.

2. Kondisi lingkungan kerja non fisik yang meliputi:

a. Faktor lingkungan social

Peningkatan kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan social misalnya latar belakang keluarga, yaitu antara lain status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.

b. Faktor status sosial

Seseorang yang memiliki jabatan yang tinggi, kewenangan dalam mengambil keputusan akan semakin tinggi

c. Komunikasi kerja internal organisasi

Hubungan kerja dalam lingkungan perusahaan seperti hubungan kerja antara atasan dan bawahan serta sesama bawahan.

d. System informasi

Komunikasi yang baik dapat berjalan dengan baik apabila tercipta komunikasi yang baik diantara anggota organisasi . Dengan adanya komunikasi di lingkungan perusahaan maka anggota organisasi akan berkomunikasi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain konflik kerja dapat teratas.

3. Kondisi psikologis dari lingkungan kerja yang meliputi:

a. Rasa Jemuhan

Perasaan yang tidak enak, kurang bahagia, kurang istirahat dan perasaan lelah dapat menyebabkan kejemuhan dalam bekerja

b. Rasa letihan dalam bekerja

Keletihan kerja terdiri atas dua macam yaitu keletihan kerja psikis dan keletihan psikologis yang dapat menyebabkan meningkatkan absensi, turn over, dan kecelakaan

#### **2.1.7.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Secara garis besar, lingkungan kerja di pengaruhi oleh faktor-faktor menurut Nitisemito (2001:111-117), adalah :

1. Warna

Warna yang digunakan dapat mempengaruhi kondisi kejiwaan pegawai. Tekstur warna yang tidak baik bisa mengganggu pemandangan sehingga akan menimbulkan rasa tidak senang atau kurang mengenakkan bagi yang memandang. Sedangkan pengecatan dinding pada dinding ruangan serta alat-alat lainnya dengan menggunakan warna yang tepat dapat menyenangkan pemandangan sehingga mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja karyawan dan karyawan dapat bekerja dengan

2. Lingkungan kerja yang bersih

Secara tidak langsung lingkungan kerja yang bersih dapat mempengaruhi kenyamanan dan kinerja karyawan. Bagi seorang karyawan, lingkungan kerja yang bersih akan menimbulkan rasa senang. Dan rasa senang ini dapat mempengaruhinya semangat bekerja. Namun setiap karyawan harus ikut bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan tempat mereka bekerja.

### 3. Sirkulasi udara

Sirkulasi udara yang baik akan membuat badan menjadi sehat. Pertukaran udara yang cukup dalam ruang kerja membuat fisik pegawai menjadi segar sehingga sangat diperlukan, sebaliknya pertukaran udara yang kurang menyebabkan rasa gerah, panas sehingga menimbulkan terjadinya kelelahan pegawai dalam bekerja.

### 4. Cahaya dalam ruangan

Setiap pegawai yang melaksanakan pekerjaannya biasanya memerlukan pencahayaan yang cukup, jika pekerjaan yang butuh ketelitian dalam proses penggerjaanya hendaknya sinar matahari yang masuk ke dalam ruangan sebaiknya tidak menimbulkan silau. Selain itu yang perlu diperhatikan adalah pencahayaan yang terlalu besar akan menimbulkan temperatur udara dalam ruangan menimbulkan tasa gerah yang kurang nyaman. Sebaliknya jika kurang pencahayaan, maka karyawan cepat merasa capek, rasa kantuk dan kemungkinan pekerjaan banyak kesalahan.

### 5. Musik

Keadaan lingkungan kerja dan kejiwaan seseorang dipengaruhi salah satu faktor yakni musik. Karyawan yang senang mendengarkan musik maka hal ini akan membantu dalam penyelesaian pekerjaannya, Namun bagi karyawan yang kurang senang mendengarkan musik hal ini hanya akan mengakibatkan karyawan tersebut kurang fokus dalam bekerja. Sehingga perusahaan harus mempertimbangkan betul-betul jika ingin menggunakan musik ketika jam bekerja berlangsung.

### 6. Keamanan

Rasa aman yang dirasakan oleh karyawan akan membuat karyawan senang dan bersemangat dalam bekerja. Karyawan tersebut lebih fokus dan tidak merasa terbebani dengan pikiran mengenai keamanan saat bekerja, sehingga akan menghasilkan kinerja tinggi.

#### 7. Rasa Bising

Suara bising akan mengakibatkan karyawan kurang fokus dalam bekerja. Jika karyawan sedang fokus menyelesaikan pekerjaannya tentu kurang senang dengan suara yang bising. Dengan terganggunya konsentrasi ini akibat dari kebisingan yang terjadi maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan/kelalaian serta kerusakan, sehingga perusahaan memiliki potensi kerugian. Perusahaan sebaiknya bisa memperkecil atau menghilangkan suara bising yang muncul di lingkungan kantor.

#### **2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2012:157) kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang diiringi dengan keinginan pelanggan dan menyampaikan dengan cara yang tepat agar harapan dan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi Sedangkan, menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan ialah semua benda yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. (Meeting the needs of Customers) sementara, menurut Kotler, (2009:49) kualitas pelayanan merupakan sebuah hasil kerja yang bisa diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Hasil kerja ini bisa berupa gerakan yang tidak nampak dan tidak menimbulkan pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

Menurut Heizer dan Render dalam Wibowo dikutip oleh Nurmasitha,

(2013:1222) mendefinisikan kualitas merupakan sebuah barang atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keinginan konsumen serta fakta yang dapat diterima. Apabila buktinya konsumen menerima lebih dari yang diharapkan, maka konsumen akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan tidak puas atau sama seperti harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya kurang kualitas atau tidak memuaskan.

Kualitas menurut Gervin dan Devis (Nasution, 2015:3) adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan barang, manusia/tenaga kerja, proses dan pekerjaan, serta lingkungan yang mampu memenuhi atau lebih yang diharapkan pelanggan ataupun konsumen.

Menurut kasmir (Pasolong, 2011:133) pelayanan yang baik yaitu kesanggupan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk memberikan keputusan kepada pelanggan dengan ukuran yang ditetapkan. Sedangkan menurut Monir dalam buku Pasalog (2011:128), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan langkah untuk memenuhi kebutuhan dengan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Menurut Daviddow dan Uttal (Surjadi, 2012:57), bahwa pelayanan merupakan suatu upaya yang mampu meningkatkan kepuasaan konsumen

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan derajat kepuasan konsumen dimana, hal tersebut didapatkan dengan cara membandingkan pelayanan lain yang sejenis.

#### 2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (Aminanda, 2016:78) mengemukakan bahwa indikator

kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles.*

Kualitas pelayanan berupa bangunan, peralatan kantor staf, ruang tunggu, ruang informasi dan lain- lain.

2. *Reability*

Kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya

3. *Responsivness*

Kemampuan dalam menyiapkan pelayanan secara cepat dan tepat dan tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh konsumen atau pelanggan.

4. *Assurance*

Sikap ramah dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan kepada masyarakat.

5. *Emphaty*

Perilaku yang ramah terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml et al dalam Wahyu Ariani dikutip oleh Yulianti, (2015:92), ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa:

1. *Bukti Fisik (rangingles), kesanggupan sebuah perusahaan dalam memperlihatkan yang terbaik bagi konsumen baik dari segi fisik gedung, peralatan, kelengkapan informasi teknologi samapi penampilan karyawan*

2. *Kehandalan (reliability), merupakan kesanggupan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan yang tepat dan dapat percaya.*

Kinerja harus sesuai apa yang diharapkan konsumen yang seperti tepat

- waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, perilaku sopan, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), merupakan bijak dalam memberikan bantuan layanan secara cepat (*responsif*) dan tepat terhadap pelanggan, dengan memberikan informasi yang jelas. Membarkan pelanggan menunggu anggapan yang negative dalam kualitas pelayanan.
  4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan semua karyawan perusahaan agar menimbulkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
  5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan sifatnya individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dan berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggannya. Sebuah perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kapa yang dibutuhkan konsumen secara spesifik, dan mempunyai waktu pengoperasian yang nyaman dari pelanggan.

#### **2.1.9.. Prinsip-Prinsip dalam Kualitas Pelayanan**

Untuk mendapatkan sebuah cara menejemen dan lingkungan yang baik terhadap organisasi public dalam meningkatkan kualitas, serta mempertahankan lingkungan yang tepat dalam menjalankan kualitas yang baik secara berkelanjutan yang didukung oleh pegawai dan pelanggan. Menurut Wolkins (Tjiptono, 2008:75) ada 6 (enam) prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan antara lain:

1. Leadership. kebijakan organisasi perlu memiliki gagasan dan yangggung jawab dan top manajement. Top manajement mampu memimpin organisasi agar kualitas kinerjanya meningkat. Sebab jika tidak ada kepemimpinan dan top manajement, maka kinerja kualitas yang diupayakan perusahaan memiliki dampak yang sangat kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan. Semua karyawan mulai dari top manajer sampai karyawan operasional harus memiliki pendidikan tentang kualitas. Unsur - unsur yang harus ditekankan dalam memperoleh pendidikan tersebut yaitu konsep kualitas sebagai business strategic, alat dan metode peneraan strategic kualitas, dan peranan eksekutive dalam penerapan strategic kualitas
3. Planning. langkah perencanaan strategic meliputi mencakup tolok ukur dan tujuan kualitas yang akan digunakan untuk mengarahkan perusahaan dalam mencapai sasannya
4. *Penilaian.* Proses *penilaian* merupakan satu-satunya alat yang paling efektive bagi management dalam merubah sikap organisasi. Proses ini merupakan suatu langkah untuk menjamin dalam arti bahwa hal ini langkah yang harus diperhatikan dalam mencapai tujuan kualitas
5. Komunikasi. Penerapan strategic kualitas dalam organisasi memiliki dampak oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi perlu dilakukan dengan karyawan, konsumen, serta *pengguna* perusahaan lainnya, seperti suplayer, pemilik modal, governant, public pada umumnya dan sebagainya.
6. Reward dan pengakuan. Penghargaan dan pengakuan merupakan unsur yang

perlu diperhatikan terhadap penerapan strategic kualitas. Bagi pegawai yang memiliki prestasi sebaiknya diberikan reward serta prestasinya perlu mendapatkan pengakuan Hal itu merupakan suatu alat motivasi, untuk meningkatkan moral kerja, perasaan bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya bisa memberikan sumbangsih besar terhadap organisasi dan terhadap pelanggan yang dilayani.

### 2.1.10 Peneltian Terdahulu

Berdasarkan dukungan teori yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti merujuk pada peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan kompetensi, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan. Yang dapat dilihat Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan
1	Faizah Nurmasitha Abdul Hakim da n Wima Yudo Prasetyo 2013	Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	Hasil penelitiannya menunjukkan baik secara simultan maupun secara parsial terdapat pengaruh yang positive significant antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap penerapan kualitas pelayanan pada dinas kependidikan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo. Namun kompetensi pegawai memiliki dampak yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo.

	Septian Rahardja (2006)	Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik pada cabang pelayanan dinas pendapatan daerah provinsi jawa Berat Wilayah Kabupaten Subang	Bahwa kompetensi pegawai (X) secara bersama memiliki dampak yang significant terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 78,0%. Sedangkan Adapun pengaruh variable epsilon sebesar 22,0 %, pengaruh kompetensi pegawai (X) yang meliputi 3 (tiga) unsur masing – masing memiliki berpengaruh yang positive dan significant terhadap kualitas pelayanan
--	-------------------------	---	--

3	Agung Bonusia P. 2013	Kualitas Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinaw	Kualitas pelayanan public khusunya dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik akan tetapi belum optimal dengan melihat transparansi dalam memberikan layanan, tanggung jawab, aparatur pelayanan, kondisi pelayanan serta keseimbangan hak dan kewajiban aparatur pelayanan.
---	-----------------------	---	--

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah populasi dan sampel, lokasi penelitian dan alat analisis yang digunakan.

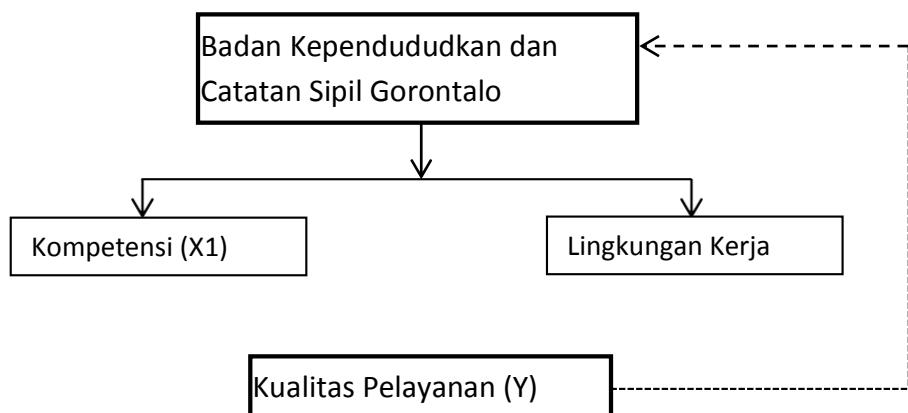
## 2.2. Kerangka Pemikiran

Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo yang memiliki tugas sebagai pemberi layanan kependudukan bagi publik diupayakan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pemberi jasa atau pemerintah memberikan pelayanan yang lebih dari harapan masyarakatnya dan kualitas tersebut baik apabila pemberi jasa atau pemerintah memberikan pelayanan sebanding dengan yang diinginkan segenap masyarakat, sebaliknya pelayanan tersebut tidak berkualitas jika masyarakat memperoleh layanan yang kurang sesuai harapan. Dengan kata lain, sebuah layanan yang memiliki kualitas harus dapat memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan harus ditunjang oleh kompetensi dan lingkungan kerja.

Kompetensi pegawai merupakan kemampuan dalam melaksanakan tugas. Menurut Wibowo (2007:86) mengatakan. "kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan

sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Selain kompetensi pegawai, lingkungan kerja juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Sedarmayanti (Aminanda, 2016:76) “lingkungan kerja adalah segala peralatan yang berada, ditempat kerja dimana seseorang bekerja, baik cara kerjanya, serta aturan kerja baik kerja individu maupun kerja tim. Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada kerangka pemikiran:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikir

### 2.3. Hipotesis

1. Kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Pada Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
2. Kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Pada Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
3. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap terhadap kualitas pelayanan Pegawai Pada Badan  
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Berdasarkan dari telah diuraikan pada bab sebelumnya maka object dalam penelitian ialah kompetensi (X1) dan lingkungan Kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan pegawai pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam Penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode penelitian *survey.research methods* Menurut Sugiono (2010:68) *survey.research methods* adalah suatu metode riset yang digunakan baik jumlah populasiya besar maupun kecil, akan tetapi data yang dipergunakan yaitu data yang berasal dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut, dan kaitan antara variabel sociology maupun psicology. Informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung dilokasi penelitian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui opini dari beberapa responden terhadap object yang sedang di teliti, dimana yang menjadi unit analysisnya adalah para pegawai pada daerah objek penelitian yang kesemuanya memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel Sedangkan pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2010:65) pendekatan penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, metode penelitian berupa *numbers* dan analisis menggunakan statistic.

### **3.2.1 Definisi Oprasional Variabel**

Operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang dipakai dalam penelitian terhadap indicator-indicator. Dalam penelitian terdapat dua jenis variable yang terdiri dari:3

1. Variabel bebas (Independent):

1. Kompetensi (X1)

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, kemampuan serta kepribadian yang dimiliki sesuai dengan pengalaman dalam menjalankan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

2. Lingkungan kerja (X2)

Lingkungan kerja adalah semua benda yang ada disekitar pegawai yang mampu pengaruhinya dalam melaksanakan serta penyelesaian pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sehingga pegawai merasa aman, tenang, puas dalam menjalankan pekerjaan

2. Variabel tidak bebas (Dependent):

- Kualitas pelayanan (Y)

Kualitas Pelayanan adalah aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasaan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan, berdasarkan aturan atau kebijakan pelayanan public

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kompetensi dan Lingkungan Kerja

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kompetensi (X1)	Kompetensi Kerja Pegawai	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Perilaku	Ordinal
Lingkungan Kerja (X2)	Fisik	1. Pewarnaan 2. Penerangan 3. Udara 4. Suara Bising 5. Ruang Gerak, Keamanan dan Kebersihan.	ordinal
	Non Fisik	1. Struktur Kerja 2. Tanggung Jawab Kerja 3. Perhatian dan Dukungan Pemimpin 4. Kerja Sama Antara Kelompok 5. Kelancaran Komunikasi	
<i>Sumber:</i> XI: Wibowo (2007:75) X2: Sedermayati (Wulan, 2011:21)			

**Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (Y)	Aspek Kualitas pelayanan	1 <i>Tangibleness</i> (Bukti langsung) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empaty)	<b>Ordinal</b>
<i>Sumber Variabel Y : Parasuraman (Aminanda, 2016:76)</i>			

Langkah – langkah yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian ini masing-masing variabel yang ada baik variabel bebas maupun variabel terikat, adalah:

1. Untuk variabel kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) akan diukur dengan memakai instrumen angket dengan scala likert
2. awaban tiap point instrument yang memakai scala likert memiliki kelas dari sangat positive sampai sangat negative
3. Kusioner disusun dengan menggunakan lima alternatif, tiap alternatif akan di berikan bobot yang berbeda-beda seperti pada tabel di bawah

**Tabel 3.3 Daftar Pilihan Kuesioner**

PILIHAN	BOBOT
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5

Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/Jarang (negative)	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah (Sangat negative)	1

### 3.2.2 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Dalam melaksanakan kegiatan penelitian ini, mengumpulkan data merupakan langkah penting untuk mengetahui karakteristic dari populasi yang mana unsure-unsure dalam object penelitian. Data tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk menguji Hipotesa.

Dalam mengumpulkan data akan selalu diperhadapkan dengan obyek akan diteliti baik itu berupa orang, benda, dan kegiatan atau peristiwa yang terjadi. Sugiyono (2010:61) mengemukakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunya kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya”. Sedangkan menurut Sudjana (2005:6) “Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas ingin dipelajari sifat-sifatnya”.

Dari pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian

ini adalah seluruh masyarakat yang meminta pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo tahun 2016 sebanyak 7530 jiwa.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristic yang dimiliki oleh populasi. Jika populasinya besar, dan peneliti tidak dapat mempelajarinya yang ada pada populasi (Sugiyono, 2010:62).

Untuk mendapatkan sampel yang mencerminkan karakteristic populasi secara tepat, dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan penarikan sampel. Cara pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling incidental. Sugiyono (2010:122) mendefinisikan “Sampling insidental sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Umar (2003:120) menjelaskan, “Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, jika ukuran populasi diketahui dapat menggunakan rumus Slovin”. Pemakaian rumus tersebut mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal. Dari penjelasan diatas maka dengan ini penulis melakukan pengambilan sampel dimana jumlah dari populasi dijadikan keseluruhan sebagai sampel.

### Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran

Sampel

N = Ukuran

Popula

si

e = Persen Kelonggaran Ketidaktelitian karena kesalahan

Pengembalian sampel yang masih dapat di tolerir atau digunakan,  
misalnya sebesar 10% = 0,1

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{7530}{1 + 7530(0.1)(0.1)} \\ &= 98.68 = 99 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang di ambil pada kantor Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sekitar 99 orang

### 3.2.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk kepentingan penelitian ini, Sumber data dan cara pengumpulan data digunakan sebagai berikut:

### **3.2.3.1    Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden dalam hal ini pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
- 2) Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari buku-buku, artikel, dan tulisan ilmiah. Seperti, sejarah organisasi dan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

### **3.2.3.2    Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang di gunakan penulis dalam penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi adalah mengamati kegiatan penelitian yang dilakukan dilokasi penelitian yang berkaitan dengan objek yang diteliti.
2. Wawancara dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan untuk data seperti keterangan-keterangan dan informasi dimana yang menjadi sasaran wawancara adalah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
3. Kuesioner, seperangkat pernyataan secara tertulis yang disebarluaskan kepada responden. untuk memperoleh data penelitian

4. Dokumentasi, merupakan data yang dikumpulkan melalui teknik mempelajari literatur, paper, jurnal, untuk memdapatkan informasi yang ada kaitannya dengan teory dan concept yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **3.2.4 Pengujian Instrumen Penelitian**

Teknik analysis data yang dipakao yaitu teknik kuantitatif yang di lakukan dengan menelaah atau hasil dari jawaban responden kemudian dipresentasikan. Untuk memperoleh data yang baik dalam artian objektive tentu dibutuhkan sebuah instrument yang valid dan andal (*reliable*). Dan untuk meyakinkan bahwa instrument vterebut alid dan andal, maka instrument tersebut sebelum disebarlu perlu dites dengan menggunakan test validitas dan reliabilitas sehingga apabila di gunakan akan memperoleh hasil yang objektive.

#### **1. Uji Validitas**

Uji vadilitas instrument dengan uji validitas konstruksi (*construct validity*), maka dapat dipakai pandangan para ahli (*judgment experts*), kemudian instrument diconstruct dengan para ahli dengan cara dimintai pendapatnya mengenai instrument yang telah dibuat. Hal ini sependapat dengan Sugiono (2010:19) menyatakan bahwa setelah uji konstruk selesai dengan ahli, akan diteruskan pengujian kusioner yang telah disetujui para ahli tersebut disebarlu pada responden. Setelah mendapatkan data kemudian dibuatkan tabel tabulasi, maka pengujian validitas konstruk di lakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor instrument.

Tes valid dilakukan masing – masing item peryanyaan dikorelasikan dengan

total scor untuk masing-masing variabel. selanjutnya diberikan tafsiran terhadap koefisien corelasi. Untuk uji validitas penulis memakai rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM), sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n. \Sigma X^2\}. \{n. \Sigma Y^2\}}}$$

Dimana:

$r$  = Angka korelasi

$X$  = Scor pertanyaan (ke-n) variabel

$XY$  = Scor pertanyaan (ke-n) variabel  $Y$   $n$  = Jumlah responden

$\Sigma XY$  = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Dari hasil analysis item metode corelasi untuk menentukan validitas item ini sampai saat ini merupakan metode yang banyak digunakan. Kemudian dalam menafsirkan maknanya mengenai coefisien korelasi, Masrun menjelaskan bahwa Item yang memiliki korelasi positive dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi, menandakan bahwa item tersebut memiliki validitas yang tinggi pula dan atau apabila item memiliki koefisien korelasi ( $r$ ) minimal sama dengan atau diatas 0,3. Maka item tersebut dianggap valid

Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada table beriku

Tabel 3.4 koefesien Korelasi

R	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat tinggi/Sangat kuat
0,600 – 0,799	Tinggi/Kuat
0,400 – 0,599	Cukup tinggi/Sedang
0,200 – 0,399	Rendah/Lemah
0,000 – 0,199	Sangat rendah/Sangat lemah

Sumber: Riduan (2018:280)

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat diartikan bahwa “sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Instrument yang handal tidak akan bersifat bias memberikan arahan kepada respondent untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang sudah dapat diyakini, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat diyakini juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Untuk menghitung reliability test, kajian ini menggunakan rumus “*alpha cronbach*”. menurut Ghazali (2005:45) dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si}{st} \right)$$

Keterangan :

$K$  = Jumlah instrument pertanyaan

$\Sigma s_i^2$  = Jumlah varians dalam setiap

instrument  $S$  = Varians  
keseluruhan instrument

Sebuah variable dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *coefficient alpha*

$>0,60$  dan jika nilai *coefficient alpha*  $< 0,60$  maka tidak reliable (Ghazali,2005). Apabila nilai alphanya mendekati nilai 1 maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

### 3. Konversi Data

Untuk dapat diolah menjadi analysis jalur yang merupakan pengembangan dari analisis regresi berganda, data ordinal yang biasanya diperoleh dengan memaai scala likert, dan lain-lain (item kusioner), maka terlebih dahulu data ini perlu dikonversi menjadi data interval, Teknik yang dapat digunakan yaitu *Method Of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah MSI sebagai berikut:

1. Membuat frekuensi dari setiap poit jawaban pada masing-masing kategori pertanyaan.
2. Membuat rasio dengan cara membagi frekuensi dari tiap point jawaban dengan seluruh jumlah responden.
3. Membuat rasio cumulative .
4. Menentukan nilai Z untuk setiap butir jawaban,

berdasarkan nilai frequensi yang telah didapatkan dengan bantuan tabel z riil.

5. Menghitung nilai skala dengan rumus.

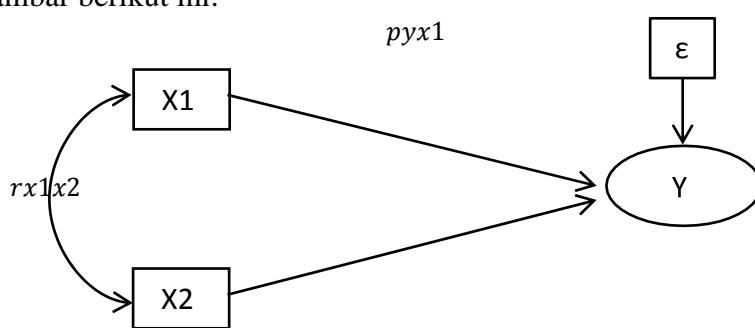
$$\text{Skala } (n) = \frac{Z_{riil}(i-1) - Z_{riil}(i)}{\text{Prop Kum}(i) - \text{Prop Kum}(i-1)}$$

6. Penyertaan nilai skala. Nilai penyertaan inilah yang disebut skala interval dan dapat digunakan dalam perhitungan analisis regresi.

### 3.2.5 Metode Analisis Data

Untuk memastikan apakah variabel kompetensi ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ), maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji analisis jalur (*Path Analisys*), dengan syarat mengkonversi data scala ordinal ke skala interval melalui *Method Successive Interval* (MSI). Pertimbangan menggunakan analisis jalur bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah sifatnya corelasi dan hubungan sebab akibat.

Hipotesis penelitian diperlihatkan melalui struktur hubungan antara variabel independent dengan dependent dengan melihat diagram jalur pada gambar berikut ini:



*pyx2*

Gambar 3.1 Analisis Jalur (*Path Analisiys*)

Dari gambar tersebut dapat dilihat persamaan berikut ini:  $Y = PYx1 + PYx2 + PY\epsilon$

Dimana:

X1 : Kompetensi

X2 Lingkungan Kerja

Y : Kualitas Pelayanan

$\epsilon$  : Variabel lain yang mempengaruhi Y tapi tidak diteliti r :

Korelasi

antara variabel X

PY : Koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

Data yang telah dikumpulkan dianalisis hubungan kausalnya antara sub-sub variabel yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang memperlihatkan pengaruh. Gambar di atas juga memperlihatkan bahwa sub-sub variabel tersebut tidak hanya di pengaruhi oleh X1, X2 dan X3 tetapi ada variabel epsilon ( $\epsilon$ ) yaitu variabel yang tidak diukur dan diteliti.

### 3.2.6 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hipotesis yang diajukan serta model penelitian yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka uji hipotesa yang menggunakan *path*

*analisis* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan struktual, yaitu:  $Y = PYX_1 + PYX_2 + PY\epsilon$
2. Menghitung matrix korelasi antar  $X_1, X_2$ , dan  $Y$
3. Menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
4. Menghitung matrix invers  $R_1^{-1}$
5. Menghitung koefisien jalur  $P_{YX_i}$  ( $i = 1, 2, 3$  dan  $4$ )
6. Menghitung  $R^2$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$
7. Hitung pengaruh varibel lain ( $P_{Y\epsilon}$ )
8. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen
9. Menguji Koefisien Jalur
10. Dalam peneltian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 20 untuk mengelolah data yang diperoleh di lapangan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

Badan Kependudukan Catatan Sipil Keluarga Berencana Kota Gorontalo berdiri tahun 1978, namun pada tahun 2003 BKKBN menjadi BKCSKB sesuai dengan peraturan Deraah Kota Gorontalo Nomor 14 tahun 2003 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kota Gorontalo. Kemudian pada tanggal 22 agustus 2008 Badan Kependudukan Catatan Sipil Keluarga Berencana Kota Gorontalo telah diubah menjadi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipi Kota Gorontalo hingga sekarang.

##### 4.1.2 Visi dan Misi

Dengan mengacu pada Visi dan Misi Gubernur maka rumusan Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum sebagai berikut: Visi: “Mewujudkan Pelayanan Prima dalam Tata Kelola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil” Untuk mewujudkan maka dirumuskan Tiga Misi yakni :

1. Meningkatkan Kesadaran visi tersebut masyarakat di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Meningkatkan Pelayanan yang optimal kepada masyarakat
3. Membangun database kependudukan yang akurat

#### **4.1.3 Tugas Pokok**

Berdasarkan keputusan Walikota Nomor: 6 tahun 2003 tentang pelaksanaan peraturan daerah nomor: 14 tahun 2003 tentang pembentukan organisasi dan tatakerja dinas kependudukan dan catatan sipil Kota gorontalo Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo Mempunyai Tugas: Melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

1. Kepala Dinas

Penentu kebijakan dalam mengatur semua tata aturan yang berlaku dilingkungan kerjanya. Penanggung jawab dan bertanggung jawab atas segala tata aturan yang dibuat kepada atasan.

2. Bagian Tata Usaha

Melaksanakan tugas dibidang Ketatausahaan, Perencanaan, Kepegawaian, Umum dan Keuangan berdasarkan Peraturan Perundang-undang untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

3. Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan

Melaksanakan tugas penyusun program dan anggaran berdasarkan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan unit.

4. Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

Melaksanakan tugas dibidang administrasi kependudukan dan catatan Sipil berdasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

#### **4.1.4 Deskriptif Karakteristik Responden**

##### **1. Pendidikan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Frekuensi (<math>\Sigma</math>)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Tidak tamat SD	16	16.2
SD	13	13.1
SMP	24	24.2
SMA	15	12.2
D3	2	2.0
S1	24	24.2
S2	5	5.1
Total	99	100

Sumber: data di olah, 2018

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan, dimana tidak tamat SD 16 orang atau 16.2%, SD 13 orang atau 13.1%, SMP 24 orang atau 24.2%, SMA sebanyak 15 orang atau 15.2%, D3 2 orang atau 2.0%, S1 sebanyak 24 orang atau 24.2%, S2 sebanyak 5 orang atau 5.1%, dan S3 tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah tingkat pendidikan SMP dan S1.

##### **2. Jenis Kelamin**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi ( $\Sigma$ )	Presentase (%)
Laki - Laki	37	31.9
Perempuan	62	68.1
Total	99	100

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden laki yaitu 37 orang atau sekitar 31.9%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 62 orang atau 68.1%. Hal ini menunjukkan bahwa antara responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

### 3. Umur

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah usia responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

Jenis Kelamin	Frekuensi ( $\Sigma$ )	Presentase (%)
<20 tahun	13	6.5
20 – 30 tahun	37	41.6
>31 tahun	49	51.9
Total	99	100

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden yang umurnya <20 tahun yaitu 13 orang atau sekitar 6.5% jumlah responden yang umurnya 20-30 tahun sebanyak 37 orang atau 41.6%, jumlah responden yang umurnya >31 tahun sebanyak 49 orang atau sekitar 51.9%. Hal ini menunjukkan bahwa antara

responden yang umurnya <20 tahun, 20-30 tahun dan >31 tidak seimbang.

#### **4.1.5. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Semua variabel bebas yang menjadi objek penelitian adalah diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

Bobot Jumlah skor tertinggi:  $5 \times 1 \times 99 = 495$

Bobot Jumlah skor rendah:  $1 \times 1 \times 99 = 99$

Rentang Skala:  $495 - 99 = 79.2$  dibulatkan menjadi 79

5

**Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi Skor**

Angka (%)	Kriteria
419 – 495	Sangat Positif/Sangat Tinggi
339 – 418	Positif/Tinggi
259 – 338	Neteral/Sedang
179 – 258	Negatif/Rendah
99 – 178	Sangat Negatif/Sangat Rendah

Sumber: Hasil olahan data 2018

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan data yang terkumpul dari 99 responden yang ditetapkan sebagai sampel seperti pada tabel berikut:

##### 1. Variabel Kompetensi Kerja (X1)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing

indikator dari sub Variabel kompetensi kerja (X1) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Kerja (X1)**

Bobot	Pengetahuan			Keterampilan			Sikap		
	X1.1			X1.2			X1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	1	0	0.4
2	1	2	0.5	1	2	2.0	4	8	1.1
3	43	129	34.6	42	129	126.0	38	144	10.3
4	33	132	35.4	34	136	136.0	34	136	9.2
5	22	110	29.5	22	110	110.0	22	110	6.0
$\Sigma$	99	373	100	99	374	100	99	368	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber: Hasil Olahan data 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Variabel 1 kompetensi (X1) responden yang menjawab item pernyataan X1.1 pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai, berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 373, responden yang menjawab item pernyataan X1.2 kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 374, Responden yang menjawab item pernyataan X1.3 pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 368.

## 2 Variabel Lingkungan Kerja (X2)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator variabel lingkungan kerja (X2) menurut tinjauan responden:

**Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Lingkungan Kerja (X2)**

Bobot	Item											
	X2.1			X2.2			X2.3			X2.4		
	F	Skor	%									
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	3	6	1.6	3	6	1.6	3	6	1.6	0	0	0.0
3	39	117	31.4	39	7	31.4	38	114	30.3	41	123	32.4
4	35	140	37.5	35	140	37.6	34	136	36.2	33	132	34.7
5	22	110	29.5	22	110	29.5	24	120	31.9	25	125	32.9
$\Sigma$	99	373	100	9	373	100	99	376	100	99	380	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item											
	X2.5			X2.6			X2.7			X2.8		
	F	Skor	%									
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	3	6	1.6	3	6	1.6	0	0	0.0	0	0	0.0
3	39	117	31.4	39	117	31.4	42	126	35.6	42	126	33.3
4	35	140	37.5	35	140	37.5	33	132	34.9	33	132	34.9
5	22	110	29.5	22	110	29.5	24	120	31.7	24	120	31.7
$\Sigma$	99	373	100	9	373	100	99	378	100	99	378	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item					
	X2.9			X2.10		
	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0
2	1	2	0.5	1	2	0.5
3	39	117	30.9	45	135	36.2
4	35	140	36.9	29	116	31.1
5	24	120	31.7	24	120	32.2
$\Sigma$	99	379	100	99	373	100
Kategori	Tinggi			Tinggi		

Sumber: Hasil Olahan Data 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel lingkungan kerja (X2) responden yang menjawab item pernyataan X2.1 pewarnaan di tempat kerja mendukung suasana dalam bekerja, berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 373, responden yang menjawab item pernyataan X2.2 penerangan ditempat kerja mendukung suasana dalam bekerja, berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 373, responden yang menjawab item pernyataan X2.3 Sirkulasi ditempat kerja beroperasi dengan baik berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 376. responden yang menjawab item pernyataan X2.4 suara bisisng ditempat kerja mengganggu konsternasi kerja pegawai berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 380, responden yang menjawab item pernyataan X2.5 ruang gerak yang luas, keamanan dan kebersihan tempat kerja membuat pegawai nyaman dalam bekerja berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 373, responden yang menjawab item pernyataan X2.6 pegawai bekerja berdasarkan struktur kerja di tempat kerja berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 373, responden yang menjawab item pernyataan X2.7 pegawai memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 378, responden yang menjawab item pernyataan X2.8 pemimpin memperhatikan dan mendukung pekerjaan yang dilaksanakan pegawai berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 378, responden yang menjawab item pernyataan X2.9 terbangunnya kerjasama antar kelompok kerja dan pegawai di tempat kerja berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 379, responden yang menjawab item pernyataan X2.10 pegawai berkomunikasi baik berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 373.

## 2. Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan (Y) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan**

Bobot									
	Y1.1			Y1.2			Y1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	1	2	0.5	1	2	0.5	4	8	2.2
3	43	129	34.4	42	126	33.5	39	117	31.5
4	31	124	33.1	32	128	34.0	33	132	35.5
5	24	120	32.0	24	120	31.9	23	115	30.9
$\Sigma$	99	375	100	99	376	100	99	372	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item					
	Y1.4			Y1.5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0
2	3	6	1.6	3	6	1.6
3	39	117	31.2	37	111	29.3
4	33	132	35.2	33	132	34.8
5	24	120	32.0	26	130	34.3
$\Sigma$	99	375	100	99	379	100
Kategori	Tinggi			Tinggi		

Sumber: Hasil Olahan Data 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (Y) responden yang menjawab item pernyataan X3.1 pegawai memberikan pelayanan dengan baik, berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 375, responden yang menjawab item pernyataan X3.2 pelayanan yang andal diberikan pegawai, berada pada kategori **Tinggi** dengan nilai skor 376. Responden

yang menjawab item pertanyaan tiga pelayanan secara Serta tanggap berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 372. Responden yang menjawab item pernyataan X3.4 kemampuan dan keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 373, responden yang menjawab item pernyataan X3.5 sikap tegas dan ramah oleh pegawai berada pada kategori Tinggi dengan ni skor 379.

#### **4.1.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Daftar pertanyaan atau kuisioner merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah daftar pernyataan yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing - masing daftar pernyataan dengan skor totalnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan itu layak (dapat dipercaya). Untuk uji dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil output pengujian realibilitas. Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 99 responden.

#### **1. Uji Validitas dan Realibilitas variabel kompetensi kerja (X1)**

**Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kompetensi Kerja (X1)**

Sub Variabel	Item	Uji Validitas			Nilai Signifikan	Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Ket		Alpha	Ket
Kompetensi Kerja (X1)	X1-1	0.936	0.197	Valid	0.000	0.897	<0.6=Reliabel
	X1-2	0.904	0.197	Valid	0.000		
	X1-3	0.891	0.197	Valid	0.000		

Sumber: Hasil Olahan Data 2018

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kompetensi kerja (X1) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien  $r_{\text{Hitung}}$  untuk seluruh item  $>r_{\text{tabel}} (0,197)$ . Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,897 >0,6$ , dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk kompetensi adalah valid dan reliable.

## 2. Uji Validitas dan Realibilitas variabel lingkungan kerja (X2)

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan realibilitas variabel lingkungan kerja (X2)**

Sub Variabel	Item	Uji Validitas			Nilai Signifikansi	Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Ket		Alpha	Ket
Lingkungan Kerja	X1-1	0.858	0.197	Valid	0.000	0.960	>0.6= Reliabel
	X1-2	0.822	0.197	Valid	0.000		
	X1-3	0.867	0.197	Valid	0.000		
	X1-4	0.898	0.197	Valid	0.000		
	X1-5	0.822	0.197	Valid	0.000		
	X1-6	0.868	0.197	Valid	0.000		
	X1-7	0.888	0.197	Valid	0.000		
	X1-8	0.888	0.197	Valid	0.000		
	X1-9	0.832	0.197	Valid	0.000		
	X1-10	0.827	0.197	Valid	0.000		

Sumber: Hasil Olahan Data 2017

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel lingkungan kerja (X2) semua instrumen menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai koefisien korelasi  $r_{hitung}$  Untuk seluruh item  $>r_{tabel}$  (0,197). Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,960  $>0,6$  dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk kompensasi adalah valid dan reliable.

## 3. Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas****Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Sub Variabel	Item	Uji Validitas			Nilai Signifikansi	Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Ket		Alpha	Ket
Lingkungan Kerja	X1-1	0.931	0.197	Valid	0.000	0.942	>0.6= Reliabel
	X1-2	0.870	0.197	Valid	0.000		
	X1-3	0.903	0.197	Valid	0.000		
	X1-4	0.901	0.197	Valid	0.000		
	X1-5	0.901	0.197	Valid	0.000		

Sumber: Hasil Olahan Data 2018

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk kualitas pelayanan (Y) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . 0,197. Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0.633 > 0,6$  dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid dan reliable.

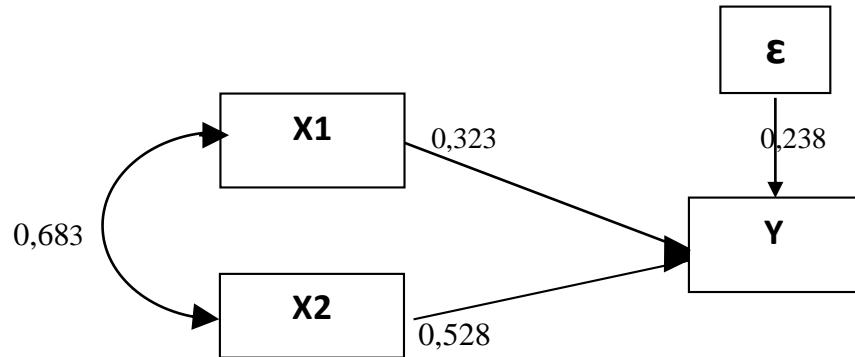
#### 4.2. Analisis Data Statistik

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo maka berikut ini akan dijelaskan hasil analysis statistic. Hasil analisis tersebut akan diketahui apakah variable-variable bebas (independen) memberi pengaruh yang nampak (significant) terhadap variable tidak bebas (dependent). Hasil olah data konteks hubungan kausal antara X1 dan X2 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0.757X1 + 0.146X2 + 0.231\epsilon$$

Untuk mengetahui hubungan antara variabel dapat diketahui dari gambar berikut

ini :



Gambar 4.1. Hasil Hubungan antara X1 dan X2 terhadap Y  $p_{yx1} = 0.757$

sebagai hasil analisis dari variable independent tersebut diperoleh informasi bahwa yang oaling besar pengaruhnya yakni kompetensi (X1), dengan nilai sebesar 0.757.

**Tabel 4.11 Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Pengaruh Total dan Pengaruh X1 dan X2 secara Simultan Terhadap Kualitas pelayanan pegawai (Y)**

Variabel	Koefisien Jalur	Kontribusi		Kontribusi Bersama ( $R^2=yx1x2$ )
		Langsung	Total	
X1	0.757	0.757	75.7%	-
X2	0.146	0.146	14.6%	-
X1,2	-	-	-	0.769/76.9%

Sumber: Hasil Pengelola Data Penelitian, 2018.

### **4.3. Pengujian Hipotesis**

#### **1. Pengaruh Kompetensi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) secara Simultan/Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Hasil ujian  $F_{hitung}$  menunjukkan hasil sebesar 159,520 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,090 dengan taraf *significant* adalah 0,000. Berdasarkan uji  $F$  tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $159,520 > 3,090$ ) dan tingkat *significant* sebesar  $0,000 < \alpha = 0.05$ . Ini berarti bahwa pada tingkat kepercayaan 95%, secara statistik variabel kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Karena nilai  $sig < 0.05$ , sehingga terbukti bahwa variabel kompetensi dan lingkungan kerja secara simultan, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. **Diterima.**

#### **2. Kompetensi Kerja (X1) secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Hasil olahan data diperoleh bahwa kompetensi kerja mempunyai nilai  $sig$  sebesar 0,0. kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05 ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas  $sig$  atau ( $0,05 > 0,000$ ) maka  $H_0$  ditolak artinya signifikan. Jadi terbukti bahwa kompetensi kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). **Diterima.**

|

### **3. Lingkungan Kerja (X2) secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Hasil olahan data diperoleh bahwa lingkungan kerja mempunyai nilai sig sebesar 0,044, kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau (0,05 > 0,044) . maka Ho ditolak artinya signifikan. Jadi terbukti bahwa lingkungan kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). **Diterima.**

#### **4.4. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **4.4.1. Kompetensi Kerja dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan**

Temuan penelitian yang dapat dikemukakan adalah adanya pengaruh langsung positif dan signifikan secara simultan antara variabel kompetensi kerja dan lingkungan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Hasil uji persamaan, struktural menunjukkan bahwa kedua sub variabel tersebut secara simultan memiliki peran menerangkan adanya arti pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pengaruhnya ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja dan lingkungan kerja berperan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

Hasil kajian ini sesuai dengan fakta yang terjadi di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dimana pelayanan merupakan keunggulan, hal ini tertuang dalam misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yakni meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dikota gorontalo.

Oleh karenanya, pihak instansi sangat memperhatikan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai serta memperhatikan lingkungan yang baik fisik maupun non fisik. Dengan kompetensi kerja yang dimiliki pegawai dan lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Wibowo (2007:75) bahwa bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi disesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai, dengan demikian kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan dapat dihasilkan Hal ini juga dipertegas Aminanda, (2016:74) “bahwa lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang sensitif di dalam dunia kerja karena dapat membuat para pegawai merasa puas bekerja dalam organisasi yang akan berdampak pada pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **4.4.2. Kompetensi Kerja (X1) Secara Parsial Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kompetensi kerja (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kompetensi kerja akan berimbas pada meningkatnya kualitas pelayanan dari setiap pegawai. Selain itu, kompetensi kerja pegawai memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan lingkungan kerja. Hal ini sesuai dengan jawaban yang diberikan responden, dimana pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya. Kemudian pegawai memiliki tingkat kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi secara maksimal. Pegawai juga melaksanakan tugas Dan tanggung jawabnya sesuai

dengan peraturan organisasi. Hasil penelitian ini teori yang dikemukakan oleh Wirawan (2009: 9) Kompetensi sebagai karakteristik pengetahuan, perilaku, keterampilan, dan pengalaman untuk melakukan pekerjaan secara efektif.

Penelitian ini didukung oleh Penelitian terdahulu Nurmazitha, (2013:1222) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” menyatakan bahwa dari kompetensi menghasilkan kualitas pelayanan, kemudian dari kualitas pelayanan maka terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Kompetensi pegawai adalah aspek yang esensial dan memiliki pengaruh terhadap implementasi dan penunaian tanggung jawab dalam sebuah organisasi. Kompetensi pegawai didefinisikan sebagai metode atau tahapan kerja yang benar yang dilaksanakan oleh para pegawai. Olehnya itu, dalam melaksanakan keberhasilan program-program yang telah ditentukan oleh sebuah organisasi, maka karyawan di dalamnya harus mempunyai standar kompetensi yang dibutuhkan.

#### **4.4.3. Lingkungan Kerja (X2) Secara Parsial Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel lingkungan kerja (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal menunjukkan bahwa semakin bagus lingkungan kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berimbas pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Selain itu, pengaruh ini tergolong rendah pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan variabel kompetensi kerja.

Pengaruh lingkungan kerja yang rendah ini disebabkan masih terdapatnya suara-suara bising dikarenakan kantor sangat dekat dari jalan raya sehingga suara

motor kedengaran sampai kedalam kantor. Selanjutnya, pegawai terlihat tidak nyaman dalam bekerja dikarenakan halaman kantor yang sempit, tidak terdapat teman-teman yang membuat udara nyaman dan sejuk. Meskipun lingkungan kerja kecil pengaruhnya disebabkan hal tersebut, namun lingkungan kerja di Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo yaitu juga memiliki peran yang penting dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dipertegas dari jawaban responden dimana pewarnaan yang baik mendukung suasana dalam melayani masyarakat, penerangan mendukung suasana dalam pelayanan, sirkulasi yang baik mendukung pelayanan, pegawai bekerja berdasarkan struktur kerja di tempat kerja pegawai memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya pemimpin memperhatikan dan mendukung pekerjaan yang dilaksanakan pegawai terbangunya kerja sama antar kelompok kerja dan pegawai di tempat kerja pegawai berkomunikasi baik dengan masyarakat dalam melayani.

Lingkungan kerja merupakan semua kondisi yang berada di tempat kerja yang bisa memberi dampak kepada pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung, selain itu lingkungan kerja merupakan sekumpulan tempat orang berkumpul dalam berbagai macam serta dalam situasi dan kondisi yang dapat berubah yang dapat memberi dampak terhadap kinerja pegawai.

Menurut Sedarmayanti (2009:21) “Lingkungan kerja yang baik secara keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengatur kerjanya baik secara perseorangan maupun sebagai kelompok sehingga setiap pegawai akan merasa puas dalam bekerja.

Penelitian ini didukung oleh Penelitian terdahulu Nurmazitha, (2013:1222) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” Menyatakan bahwa Lingkungan Kerja dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang bagus dimana para pegawai merasa lingkungan yang nyaman untuk pegawai bekerja maka akan terciptakan pelayanan yang berkualitas.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya terdapat kesimpulan sebagai berikut:

- 1.** Kompetensi (X1) dan Lingkungan kerja (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Semakin baik kompetensi dan lingkungan kerja maka kualitas pelayanan semakin meningkat
- 2.** Kompetensi (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Semakin baik kompetensi maka kualitas pelayanan semakin meningkat
- 3.** Lingkungan kerja (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Semakin baik lingkungan kerja maka kualitas pelayanan semakin meningkat

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini serta kesimpulan maka dapat disarankan sebagai berikut:

- 1.** Disarankan kepada pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo agar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, maka harus memperhatikan lingkungan kerja. Karena dari hasil penelitian menunjukkan

bahwa lingkungan kerja lebih kecil pengaruhnya jika dibandingkan dengan kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

- 2 Disarankan juga kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memperdalam kajian tentang peningkatan kualitas pelayanan pegawai dengan peneliti variabel lain seperti pendidikan dan pelatihan dalam bukunya (Prawirosentono, 2000:27)

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah M. Ma'ruf. 2014. *Menejemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Penerbit Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Aminanda, Vivi Ariani. 2016 *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT.Telkom Divisi Akses Kedataan Bandar Lampung*. e-JKPP Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik. ISSN: 2443-1214.Vol. 2 No. 3 Desember 2016.
- Azhar, Arsyad, 2009. *Media Pembelajaran*. PT Raja Grasindo Persada. Jakarta.
- Ghazali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Heizer dan Barry Render. 2008. Manajemen Operasi: Edisi Sembilan. 2009. Jakarta. Salemba Empat
- Husein Umar, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Isyandi, B, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global*. Pekanbaru, Unri Press
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Khoiriyah, Lilik. 2009. *Pengaruh Upah dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Aji Bali Jaya Wijaya Surakarta*. Skripsi, S1, UMS, Dipublikasikan
- Mardiana, 2005, *Manajemen Produksi*, Penerbit Badan Penerbit IPWI, Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Rabu.2005. Evaluasi Kinerja SDM. Penerbit Revika Aditama, Bandung
- Moeheryono. 2012. “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi” Raj Grafindo Persada. Jakarta.

- Murbijanto, Reinhert Efrain. 2013. *Analisi Pengaruh Kompetensi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Bekasi)*.
- Nasution, Nur. 2015. Menejemen Mutu Terpadu. 2015. Bogor. Gahalia Indonesia Nitisenito AlexS. 2001. *Menejemen Personalia*. Galia Indonesia, Jakarta
- Nurmasitha, Faiza. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. I, No. 6, Hal. 1220-1228
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Raharja, Septian. 2016. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang*. Program Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Universitas Pasundan Bandung
- Ruky, Achmad S. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Spencer,M.Lyle and Spencer,M.Signe, 2007, *Competence at Work: Models for Superior*. John Wiley & Son, Canada.
- Sedarmayanti. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung
- Simanjuntak, Payaman J, 2003, *Produktivitas Kerja Pengertian dan Ruang Lingkupnya*, Prisma, Jakarta
- Sinambela, Agung Kresnamurti R.P. dan Dian Siskawati. 2011, “*Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol.2 N0. 2
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutjana. 2005. Metode Statistika Edisi ke-6 Tarsito. Bandung.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Revika Aditama.

Bandung

- Susilowati, Basuki. 2005. *Dampak Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap semangat kerja*. Jurnal JRBI, Vol.1,No.1 Januari.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius, Candra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta
- Wulan, Analisa, Lucky. 2011. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan*. Universitas Diponegoro Semarang
- Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta : Andi
- Zwell M. 2007. *Creating a Culture of Competence*. MA Danvers: John Wiley and Sons, Inc

Lampiran 1 : Kuisioner/Angket Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu Sdr(i), perkenankan kami memohon bantuan untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuisioner/angket yang telah kami sediakan. Kuisioner/angket ini dibuat semata-mata untuk kepentingan ilmiah dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan syarat kelulusan Program S1 Manajemen SDM, Universitas Ichsan Gorontalo.

Kuisioner ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana “**Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo**”. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/ibu.

Atas kesediaan dan kerjasama anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Penulis

## **KKUISIONER PENELITIAN**

### **A. Data Responden Dan Petunjuk Pengisian Kuisioner**

#### I. Data Responden

1. Jenis kelamin :
2. umur :
3. Pendidikan

#### II. Petunjuk Pengisian Kuisioner

Bapak/Ibu Sdr(i) dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban yang dianggap tepat atau sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu Sdr(i) dengan melingkari atau memberi tanda silang pada salah satu huruf disetiap item pernyataan.

**B. Daftar Pernyataan Kuisisioner****PERNYATAAN UNTUK VARIABEL KOMPETENSI (X1)**

1. Pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai:
  - a. Selalu dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya
  - b. Sering dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya
  - c. Kadang-kadang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya
  - d. Jarang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya
  - e. Tidak pernah dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang atau divisi yang dikerjakannya
2. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai:
  - a. Selalu dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi secara maksimal.
  - b. Sering dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi secara maksimal.
  - c. Kadang-kadang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi secara maksimal.
  - d. Jarang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi secara maksimal.

- e. Tidak Pernah dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi secara maksimal.
3. Perilaku pegawai:
- a. Selalu dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi
  - b. Sering dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi
  - c. Kadang-kadang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi
  - d. Jarang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi
  - e. Tidak pernah dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi

#### **PERNYATAAN UNTUK VARIABEL LINGKUNGAN KERJA (X2)**

1. Pewarnaan di tempat kerja :
  - a. Selalu mendukung suasana dalam bekerja
  - b. Sering mendukung suasana dalam bekerja
  - c. Kadang-kadang mendukung suasana dalam bekerja
  - d. Jarang mendukung suasana dalam bekerja
  - e. Tidak pernah mendukung suasana dalam bekerja
2. Penerangan di tempat kerja :
  - a. Selalu mendukung suasana dalam bekerja
  - b. Sering mendukung suasana dalam bekerja
  - c. Kadang-kadang mendukung suasana dalam bekerja
  - d. Jarang mendukung suasana dalam bekerja
  - e. Tidak pernah mendukung suasana dalam bekerja
3. Sirkulasi udara di tempat kerja beroperasi dengan baik:
  - a. Selalu membuat pegawai merasa nyaman

- b. Sering membuat pegawai merasa nyaman
  - c. Kadang-kadang membuat pegawai merasa nyaman
  - d. Jarang membuat pegawai merasa nyaman
  - e. Tidak pernah membuat pegawai merasa nyaman
4. Suara bising di tempat kerja :
    - a. Selalu mengganggu konsentrasi kerja pegawai
    - b. Sering mengganggu konsentrasi kerja pegawai
    - c. Kadang-kadang mengganggu konsentrasi kerja pegawai
    - d. Jarang mengganggu konsentrasi kerja pegawai
    - e. Tidak pernah mengganggu konsentrasi kerja pegawai
  5. Ruang gerak yang luas, keamanan dan kebersihan tempat kerja :
    - a. Selalu membuat pegawai merasa nyaman bekerja
    - b. Sering membuat pegawai merasa nyaman bekerja
    - c. Kadang-kadang membuat pegawai merasa nyaman bekerja
    - d. Jarang membuat pegawai merasa nyaman bekerja
    - e. Tidak pernah membuat pegawai merasa nyaman bekerja
  6. Pegawai :
    - a. Selalu bekerja berdasarkan struktur kerja di tempat kerja
    - b. Sering bekerja berdasarkan struktur kerja di tempat kerja
    - c. Kadang-kadang bekerja berdasarkan struktur kerja di tempat kerja
    - d. Jarang bekerja berdasarkan struktur kerja di tempat kerja
    - e. Tidak pernah bekerja berdasarkan struktur kerja di tempat kerja
  7. Pegawai :
    - a. Selalu memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya
    - b. Sering memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya
    - c. Kadang-kadang memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya
    - d. Jarang memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya
    - e. Tidak pernah memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya
  8. Pemimpin :

- a. Selalu memperhatikan dan mendukung pekerjaan yang dilaksanakan pegawai
  - b. Sering memperhatikan dan mendukung pekerjaan yang dilaksanakan pegawai
  - c. Kadang-kadang memperhatikan dan mendukung pekerjaan yang dilaksanakan pegawai
  - d. Jarang memperhatikan dan mendukung pekerjaan yang dilaksanakan pegawai
  - e. Tidak pernah memperhatikan dan mendukung pekerjaan yang dilaksanakan pegawai
9. Terbangunya kerja sama antar kelompok kerja dan pegawai di tempat kerja:
- a. Selalu membuat pegawai bekerja lebih baik
  - b. Sering membuat pegawai bekerja lebih baik
  - c. Kadang-kadang membuat pegawai bekerja lebih baik
  - d. Jarang membuat pegawai bekerja lebih baik
  - e. Tidak pernah membuat pegawai bekerja lebih baik
10. Pegawai :
- a. Selalu berkomunikasi yang baik antara saya, karyawan, dan atasan saya
  - b. Sering berkomunikasi yang baik antara saya, karyawan, dan atasan saya
  - c. Kadang-kadang berkomunikasi yang baik antara saya, karyawan, dan atasan saya
  - d. Jarang berkomunikasi yang baik antara saya, karyawan, dan atasan saya
  - e. Tidak pernah berkomunikasi yang baik antara saya, karyawan, dan atasan saya

#### **PERNYATAAN UNTUK VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)**

1. Dengan tersedianya komputer administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi di tempat kerja, pegawai:
- a. Selalu memberikan pelayanan yang baik
  - b. Sering memberikan pelayanan yang baik
  - c. Kadang-kadang memberikan pelayanan yang baik
  - d. Jarang memberikan pelayanan yang baik
  - e. Tidak pernah memberikan pelayanan yang baik

2. Pelayanan yang andala oleh pegawai :
  - a. Selalu diberikan kepada masyarakat
  - b. Sering diberikan kepada masyarakat
  - c. Kadang-kadang diberikan kepada masyarakat
  - d. Jarang diberikan kepada masyarakat
  - e. Tidak pernah diberikan kepada masyarakat
3. Pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap :
  - a. Selalu diberikan oleh pegawai kepada masyarakat
  - b. Sering diberikan oleh pegawai kepada masyarakat
  - c. Kadang-kadang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat
  - d. Jarang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat
  - e. Tidak pernah diberikan oleh pegawai kepada masyarakat
4. Kemampuan dan keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani:
  - a. Selalu diberikan kepada masyarakat
  - b. Sering diberikan kepada masyarakat
  - c. Kadang-kadang diberikan kepada masyarakat
  - d. Jarang diberikan kepada masyarakat
  - e. Tidak pernah diberikan kepada masyarakat
5. Sikap tegas tapi ramah oleh pegawai :
  - a. Selalu diberikan dalam melayani masyarakat
  - b. Sering diberikan dalam melayani masyarakat
  - c. Kadang-kadang diberikan dalam melayani masyarakat
  - d. Jarang diberikan dalam melayani masyarakat
  - e. Tidak pernah diberikan dalam melayani masyarakat

## LAMPIRAN 2 DATA ORDINAL

TABULASI DATA VARIABEL KOMPETENSI (X1)

No.Res	Kompetensi (XI)			Total	Succesive Interval			
	XI.1	XI.2	XI.3					
1	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
2	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
3	4	3	4	11	3954	2798	3530	3791
4	3	4	3	10	2814	3941	2444	3180
5	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
6	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
7	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
8	3	4	3	10	2814	3941	2444	3180
9	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
10	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
11	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
12	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
13	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
14	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
15	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
16	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
17	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
18	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
19	4	3	3	10	3954	2798	2444	3180
20	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
21	3	4	3	10	2814	3941	2444	3180
22	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
23	4	3	3	10	3954	2798	2444	3180
24	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
25	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
26	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
27	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
28	3	4	4	11	2814	3941	3530	3791
29	3	3	2	8	2814	2798	1000	1682
30	4	3	3	10	3954	2798	2444	3180

31	2	3	2	7	1000	2798	1000	1000
32	3	2	3	8	2814	1000	2444	1682
33	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
34	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
35	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
36	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
37	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
38	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
39	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
40	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
41	4	3	4	11	3954	2798	3530	3791
42	3	4	3	10	2814	3941	2444	3180
43	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
44	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
45	3	3	2	8	2814	2798	1000	1682
46	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
47	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
48	3	4	3	10	2814	3941	2444	3180
49	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
50	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
51	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
52	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
53	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
54	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
55	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
56	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
57	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
58	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
59	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
60	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
61	3	4	4	11	2814	3941	3530	3791
62	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
63	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
64	4	3	4	11	3954	2798	3530	3791
65	3	4	4	11	2814	3941	3530	3791
66	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
67	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002

68	4	3	4	11	3954	2798	3530	3791
69	3	4	3	10	2814	3941	2444	3180
70	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
71	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
72	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
73	3	4	3	10	2814	3941	2444	3180
74	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
75	4	4	3	11	3954	3941	2444	3791
76	3	3	4	10	2814	2798	3530	3180
77	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
78	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
79	3	3	3	9	2814	2798	2444	2457
80	4	4	4	12	3954	3941	3530	4254
81	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
82	5	5	5	15	5002	5002	4604	5002
83	5	5	5	15	3954	3941	2444	3791
84	4	4	3	11	2814	2798	3530	3180
85	3	3	4	10	3954	2798	3530	3791
86	4	3	4	11	5002	5002	4604	5002
87	5	5	5	15	3954	3941	2444	3791
88	4	4	3	11	3954	2798	3530	3791
89	4	3	4	11	5002	5002	4604	5002
90	5	5	5	15	3954	2798	3530	3791
91	4	3	4	11	2814	3941	3530	3791
92	3	4	4	11	3954	3941	2444	3791
93	4	4	3	11	5002	5002	4604	5002
94	5	5	5	15	3954	2798	3530	3791
95	4	3	4	11	2814	3941	2444	3180
96	3	4	3	10	3954	2798	3530	3180
97	3	3	4	10	2814	3941	2444	4254
98	4	4	4	12	3954	3941	2444	3180
99	3	3	3	9	2814	3941	2444	3180

No.Res	Lingkungan Kerja (X2)										Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	42



38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	37
40	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	35
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	33
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
49	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	37
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	36
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
57	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	36
62	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	33
65	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
66	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	45
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
70	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
71	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	36
72	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	35
73	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	34

74	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	33
75	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	33
78	3	4	3	5	4	3	5	5	5	5	42
79	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	42
80	4	4	5	3	4	5	3	3	4	3	38
81	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	44
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	35
85	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
86	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	33
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39
90	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	43
91	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
92	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
93	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	35
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
97	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	37
98	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	36
99	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35

Succesive Interval										
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
4604	4604	4554	3206	4604	3503	1000	1000	3873	2847	42000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	3951	33000
3530	3530	3489	2151	3530	3503	2161	2161	3873	2847	39000
2444	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	2747	2847	33000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	3951	38000
3530	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	3873	3951	35000

2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	2747	2847	30000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	2847	32000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	3951	38000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	2847	32000
3530	3530	3489	1000	3530	3503	1000	1000	2747	2847	35000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	3951	38000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	2847	32000
2444	3530	3489	1000	3530	3503	1000	1000	2747	2847	34000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
3530	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	1000	2847	30000
2444	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	3873	2847	34000
2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	2747	3951	31000
2444	3530	3489	1000	3530	3503	1000	1000	3873	2847	35000
2444	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	2747	2847	33000
2444	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	3873	3951	35000
3530	3530	2428	2151	3530	2428	2161	2161	2747	3951	37000
2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	3873	2847	31000
2444	2444	3489	1000	2444	3503	1000	1000	2747	2847	32000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
2444	2444	1000	1000	2444	1000	1000	1000	2747	2847	28000
2444	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	2747	3951	36000
3530	3530	3489	2151	3530	3503	2161	2161	3873	3951	40000
1000	1000	2428	1000	1000	2428	1000	1000	3873	2847	28000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	1000	31000
1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	2747	2847	1000
2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	2747	2847	30000
2444	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	2747	2847	26000
2444	2444	3489	1000	2444	3503	1000	1000	2747	2847	32000
3530	3530	4554	2151	3530	4579	2161	2161	3873	3951	42000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
2444	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	3951	37000
3530	3530	3489	1000	3530	3503	1000	1000	3873	3951	37000
3530	3530	3489	2151	3530	3503	2161	2161	3873	3951	40000
2444	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	3873	3951	35000

2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	2747	2847	30000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
1000	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	3873	2847	33000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	1213	3213	4951	4951	50000
2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	3873	2847	31000
3530	3530	2428	2151	3530	2428	2161	2161	2747	3951	37000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	1213	3213	4951	4951	50000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
3530	2444	3488	2151	2444	3503	2161	2161	2747	2847	36000
3530	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	3873	3951	33000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	2847	32000
3530	2444	3489	1000	2444	3503	1000	1000	2747	3951	34000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	2847	37000
2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	2747	2847	30000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
3530	3530	2428	2151	3530	2428	2161	2161	2747	2847	36000
2444	2444	3489	1000	2444	3503	1000	1000	3873	2847	33000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
3530	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	2847	33000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	3951	38000
2444	3530	3489	1000	3530	3503	1000	1000	3873	2847	35000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
3530	3530	3489	3206	3530	3503	3213	3213	4951	4951	45000
2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	2747	3951	31000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	2847	37000
3530	3530	2428	2151	3530	2428	2161	2161	2747	2847	36000
2444	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	3873	3951	35000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	3873	3951	34000
3530	2444	3489	1000	2444	3503	1000	1000	2747	2847	33000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	2847	32000
3530	3530	3489	2151	3530	3503	2161	2161	3873	3951	40000
3530	2444	3489	1000	2444	3503	1000	1000	2747	2847	33000
2444	3530	2428	3206	3530	2428	3213	3213	4951	4951	42000

2444	2444	3489	3206	2444	3503	3213	3213	4951	4951	42000
3530	3530	4554	1000	3530	4579	1000	1000	3873	2847	38000
4604	4604	4554	2151	4604	4579	2161	2161	2747	3951	44000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
2444	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	2747	2847	35000
3530	3530	3489	1000	3530	3503	1000	1000	3873	3951	37000
3530	3530	3489	3206	3530	3503	3213	3213	4951	4951	45000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
2444	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	3951	33000
3530	3530	3489	2151	3530	3503	2161	2161	3873	2847	39000
4604	4604	4554	2151	4604	4579	2161	2161	2747	2847	43000
3530	3530	2428	1000	3530	2428	1000	1000	2747	2847	33000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	3951	38000
2444	3530	3489	1000	3530	3503	1000	1000	3873	2847	35000
4604	4604	4554	3206	4604	4579	3213	3213	4951	4951	50000
3530	3530	3489	3206	3530	3503	3213	3213	4951	4951	45000
2444	2444	2428	1000	2444	2428	1000	1000	2747	3951	31000
3530	2444	3489	2151	2444	3503	2161	2161	3873	2847	37000
3530	3530	2428	2151	3530	2428	2161	2161	2747	2847	36000
2444	2444	2428	2151	2444	2428	2161	2161	3873	3951	35000

No. Res	Kualitas Pelayanan (Y)					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1	5	5	4	5	5	24
2	4	4	3	4	3	18
3	4	3	4	4	4	19
4	3	4	3	3	3	16
5	3	3	4	3	4	17
6	4	4	4	4	3	19
7	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	4	3	17

Succesive Interval						
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total	
4951	4951	3415	4554	4506	4377	
3925	3912	2372	3502	2411	3598	
3925	2798	3415	3502	3448	4055	
2814	3912	2372	2444	2411	2906	
2814	2798	3415	2444	3448	3258	
3925	3912	3415	3502	2411	4055	
2814	2798	2372	2444	2411	2432	
2814	3912	2372	3502	2411	3258	

9	4	4	4	3	4	19
10	4	4	3	4	3	18
11	3	3	4	4	4	18
12	4	4	4	3	4	19
13	3	3	3	4	3	16
14	4	4	3	4	4	19
15	5	5	5	5	5	25
16	3	3	4	3	3	16
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	4	3	3	4	4	18
20	3	3	3	3	3	15
21	3	4	3	3	3	16
22	3	3	4	4	3	17
23	4	3	3	3	3	16
24	3	3	3	3	4	16
25	5	5	5	5	5	25
26	3	3	3	3	2	14
27	3	3	3	3	4	16
28	3	4	4	4	4	19
29	3	3	2	2	3	13
30	4	3	3	4	3	17
31	2	3	2	2	2	11
32	3	2	3	3	3	14
33	3	3	3	2	2	13
34	3	3	3	3	4	16
35	4	4	4	4	5	21
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	3	3	4	18
40	3	3	4	4	4	18
41	4	3	4	4	4	19
42	3	4	3	3	3	16
43	3	3	3	3	3	15
44	5	5	5	5	5	25
45	3	3	2	3	3	14
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	5	25

3925	3912	3415	2444	3448	4055
3925	3912	2372	3502	2411	3598
2814	2798	3415	3502	3448	3598
3925	3912	3415	2444	3448	4055
2814	2798	2372	3502	2411	2906
3925	3912	2372	3502	3448	4055
4951	4951	4465	4554	4506	4976
2814	2798	3415	2444	2411	2906
2814	2798	2372	2444	2411	2432
2814	2798	2372	2444	2411	2432
3925	2798	2372	3502	3448	3598
2814	2798	2372	2444	2411	2432
2814	3912	2372	2444	2411	2906
2814	2798	3415	3502	2411	3258
3925	2798	2372	2444	2411	2906
2814	2798	2372	2444	3448	2906
4951	4951	4465	4554	4506	4976
2814	2798	2372	2444	1000	2011
2814	2798	2372	2444	3448	2906
2814	3912	3415	3502	3448	4055
2814	2798	1000	1000	2411	1596
3925	2798	2372	3502	2411	3258
1000	2798	1000	1000	1000	1000
2814	1000	2372	2444	2411	2011
2814	2798	2372	1000	1000	1596
2814	2798	2372	2444	3448	2906
3925	3912	3415	3502	4506	4328
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	3912	2372	2444	3448	3598
2814	2798	3415	3502	3448	3598
3925	2798	3415	3502	3448	4055
2814	3912	2372	2444	2411	2906
2814	2798	2372	2444	2411	2432
4951	4951	4465	4554	4506	4976
2814	2798	1000	2444	2411	2011
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976

48	3	4	3	3	3	16
49	3	3	4	4	3	17
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	3	4	19
53	3	3	4	3	3	16
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	3	4	3	18
57	4	4	4	3	4	19
58	3	3	4	3	4	17
59	3	3	3	3	3	15
60	5	5	5	5	5	25
61	3	4	4	4	3	18
62	4	4	3	3	4	18
63	5	5	5	5	5	25
64	4	3	4	4	3	18
65	3	4	4	3	4	18
66	4	4	3	4	4	19
67	5	5	5	5	5	25
68	4	3	4	4	4	19
69	3	4	3	3	3	16
70	3	3	4	3	4	17
71	4	4	4	4	3	19
72	3	3	3	3	3	15
73	3	4	3	4	3	17
74	4	4	4	3	4	19
75	4	4	3	4	3	18
76	3	3	4	4	4	18
77	4	4	4	3	4	19
78	3	3	3	4	3	16
79	3	3	3	3	4	16
80	4	4	4	4	5	21
81	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	5	5	25
84	4	4	3	3	4	18
85	3	3	4	4	4	18
86	4	3	4	4	4	19

2814	3912	2372	2444	2411	2906
2814	2798	3415	3502	2411	3258
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	3912	3415	2444	3448	4055
2814	2798	3415	2444	2411	2906
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	3912	2372	3502	2411	3598
3925	3912	3415	2444	3448	4055
2814	2798	3415	2444	3448	3258
2814	2798	2372	2444	2411	2432
4951	4951	4465	4554	4506	4976
2814	3912	3415	3502	2411	3598
3925	3912	2372	2444	3448	3598
4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	2798	3415	3502	2411	3598
2814	3912	3415	2444	3448	3598
3925	3912	2372	3502	3448	4055
4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	2798	3415	3502	3448	4055
2814	3912	2372	2444	2411	2906
2814	2798	3415	2444	3448	3258
3925	3912	3415	3502	2411	4055
2814	2798	2372	2444	2411	2432
2814	3912	2372	3502	2411	3258
3925	3912	3415	2444	3448	4055
3925	3912	2372	3502	2411	3598
2814	2798	3415	3502	3448	3598
3925	3912	3415	2444	3448	4055
2814	2798	2372	3502	2411	2906
2814	2798	2372	2444	3448	2906
3925	3912	3415	3502	4506	4328
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	3912	2372	2444	3448	3598
2814	2798	3415	3502	3448	3598
3925	2798	3415	3502	3448	4055

87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	3	4	3	18
89	4	3	4	4	4	19
90	5	5	5	5	5	25
91	4	4	3	3	4	18
92	3	3	4	4	4	18
93	4	3	4	4	4	19
94	3	4	3	3	3	16
95	3	3	3	3	3	15
96	5	5	5	5	5	25
97	3	3	2	3	3	14
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	5	5	25

4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	3912	2372	3502	2411	3598
3925	2798	3415	3502	3448	4055
4951	4951	4465	4554	4506	4976
3925	3912	2372	2444	3448	3598
2814	2798	3415	3502	3448	3598
3925	2798	3415	3502	3448	4055
2814	3912	2372	2444	2411	2906
2814	2798	2372	2444	2411	2432
4951	4951	4465	4554	4506	4976
2814	2798	1000	2444	2411	2011
4951	4951	4465	4554	4506	4976
4951	4951	4465	4554	4506	4976

### LAMPIRAN 3 HASIL OLAHAN DATA

validitas

X1\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	1	1,0	1,0
	3,00	43	43,4	43,4
	4,00	33	33,3	77,8
	5,00	22	22,2	
	Total	99	100,0	100,0

X1\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	1	1,0	1,0
	3,00	42	42,4	42,4
	4,00	34	34,3	77,8
	5,00	22	22,2	
	Total	99	100,0	100,0

X1\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0
	3,00	39	39,4	39,4
	4,00	35	35,4	77,8
	5,00	22	22,2	
	Total	99	100,0	100,0

### Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)

X2\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0
	3,00	39	39,4	42,4
	4,00	35	35,4	77,8
	5,00	22	22,2	
	Total	99	100,0	100,0

X2\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0
	3,00	39	39,4	42,4
	4,00	35	35,4	77,8
	5,00	22	22,2	
	Total	99	100,0	100,0

X2\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0
	3,00	38	38,4	41,4
	4,00	34	34,3	75,8
	5,00	24	24,2	
	Total	99	100,0	100,0

X2\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	3,00	41	41,4	41,4
	4,00	33	33,3	74,7
	5,00	25	25,3	
	Total	99	100,0	100,0

X2\_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0
	3,00	39	39,4	39,4
	4,00	35	35,4	77,8
	5,00	22	22,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0

X2\_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0
	3,00	38	38,4	38,4
	4,00	35	35,4	76,8
	5,00	23	23,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0

X2\_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	3,00	42	42,4	42,4
	4,00	33	33,3	33,3
	5,00	24	24,2	24,2
	Total	99	100,0	100,0

X2\_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	3,00	42	42,4	42,4
	4,00	33	33,3	33,3
	5,00	24	24,2	24,2
	Total	99	100,0	100,0

X2\_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	1	1,0	1,0
	3,00	39	39,4	39,4
	4,00	35	35,4	75,8
	5,00	24	24,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0

X2\_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	1	1,0	1,0
	3,00	45	45,5	45,5
	4,00	29	29,3	75,8
	5,00	24	24,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0

**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Y1\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	1	1,0	1
	3,00	43	43,4	44,4
	4,00	31	31,3	75,8
	5,00	24	24,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0

Y1\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	1	1	1,0

	3,00	42	42,4	42,4	43,4
	4,00	32	32,3	32,3	75,8
	5,00	24	24,2	24,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Y1\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	4	4,0	4,0	4,0
	3,00	39	39,4	39,4	43,4
	4,00	33	33,3	33,3	76,8
	5,00	23	23,2	23,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Y1\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0	3
	3,00	39	39,4	39,4	42,4
	4,00	33	33,3	33,3	75,8
	5,00	24	24,2	24,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Y1\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	2,00	3	3,0	3,0	3,0
	3,00	37	37,4	37,4	40,4
	4,00	33	33,3	33,3	73,7
	5,00	26	26,3	26,3	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

## RELIABILITY

### VARIABEL KOMPETENSI (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	3

### VARIABEL LINGKUNGAN ERJA (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,960	10

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	5

Correlation

		X1	X2
X1	Pearson Correlation	1	,793"
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	99	99
X2	Pearson Correlation	,793"	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	99	99

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

## Regression

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,877 <sup>a</sup>	,769	,764	,47163

- a. Predictors: (Constant), X2, X1  
 b.

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,964	2	35,482	159,520	,000 <sup>b</sup>
	Residual	21,353	96	,222		
	Total	92,318	98			

- a. Dependent Variable: Y  
 b. Predictors: (Constant), X2, X1

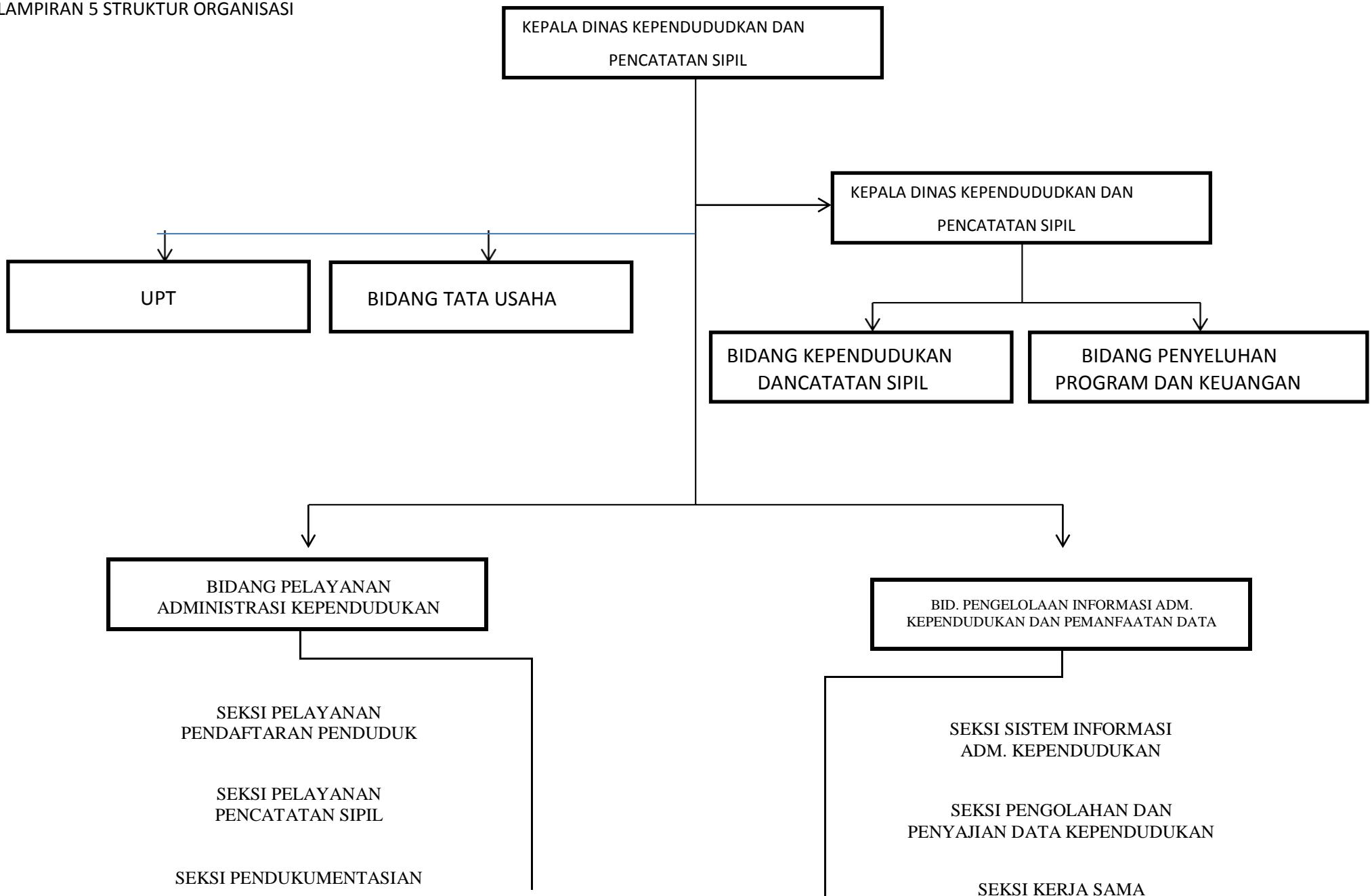
### COOFICIENT

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	,195	,234		,407
	X1	,761	,081	,757	,000
	X2	,018	,010	,146	,044

- a. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN 4 JADWAL PENELITIAN

## LAMPIRAN 5 STRUKTUR ORGANISASI





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 489/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2017

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
GORONTALO**

di,-

**GORONTALO**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Dr. Rahmisyari, ST., SE
NIDN	:	0929117202
Jabatan	:	Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa	:	Nabila Alhabsyi
NIM	:	E2114223
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi
Program Studi	:	Manajemen
Lokasi Penelitian	:	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO
Judul Penelitian	:	PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Alamat : Jalan Achmad Nadjamuddin 2 822161 – 829027 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama : Drs. SYAMSUDIN IBRAHIM**

**Nip : 19600811 198903 1 004**

**Jabatan : Kepala Dinas**

Dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : NABILAH ALHABSYI

Nim : E21.14.223

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

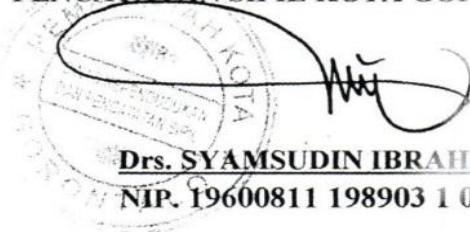
Judul : ***"PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA PADA  
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
GORONTALO"***

Telah benar-benar melakukan penelitian sehubungan untuk keperluan kelengkapan Skripsi sesuai dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Gorontalo, 05 April 2018

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO,**



**Drs. SYAMSUDIN IBRAHIM**  
**NIP. 19600811 198903 1 004**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0615/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : NABILA ALHABSY  
NIM : E2114223  
Program Studi : Manajemen (S1)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 33%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 12 November 2020

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip