

## ***The Effect of Employee Competence, Physical Work Environment and Interpersonal Communication on the Quality of Integrated Administrative Services at the Taebenu Sub-District Office, Kupang Regency***

### **Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Taebenu Kabupaten Kupang**

**Nofi Eltriana Radja<sup>1\*</sup>, Yolinda Yanti Sonbay<sup>2</sup>, Simon Sia Niha<sup>3</sup>**

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

noi.radja@gmail.com

---

#### **ABSTRACT**

*This study aims to determine (1) an overview of employee competence, physical work environment and interpersonal communication as well as the quality of integrated services in the Taebenu sub-district office of Kupang Regency, (2) the significance of the influence of employee competence, physical work environment and interpersonal communication simultaneously on the quality of integrated administrative services, (3) the significance of the influence of employee competence on the quality of integrated administrative services (4) significance The influence of the physical work environment on the quality of integrated administrative services, (5) the significance of the influence of interpersonal communication on the quality of integrated administrative services. The study used a quantitative approach. The data in this study is primary data from a questionnaire of the entire population of 40 respondents, namely all employees in the Taebenu sub-district office. Data analysis techniques using descriptive statistics and inferential statistics with SPSS 20.00 software The results of the descriptive analysis concluded that the average achievement of employee competency variable indicators in the good category was 78.13%, the achievement of physical work environment indicators in the good category was 83.03%, the achievement of interpersonal communication indicators in the good category was 82.73%. The results of inferential analysis show that employee competence has a significant effect on the quality of integrated services, with a significance value of 0.000 or < 0.05. The physical work environment has a significant effect on the quality of integrated services, with a significance of 0.008 < 0.05. Interpersonal communication has a significant effect on the quality of integrated services with a significance of 0.046 < 0.05. Simultaneously, employee competence, physical work environment, and interpersonal communication affect the quality of integrated administrative services with a significance of 0.000 < 0.05. Based on the conclusion, employee competence, physical work environment and interpersonal communication affect the quality of integrated administrative services, but there are suggestions such as increasing employee competence through education and training both structural and non-structural or skills training, continuing to improve employee work comfort through adding work facilities and improving employee communication skills in terms of speed of responding to complaints society and the accuracy of completion of work.*

**Keywords : Employee competence, physical work environment, interpersonal communication, service quality.**

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) gambaran tentang kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal serta kualitas pelayanan terpadu yang ada di kantor Camat Taebenu Kabupaten Kupang, (2) signifikansi pengaruh kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu, (3) signifikansi pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu (4) signifikansi pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu, (5) signifikansi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu. Penelitian

menggunakan pendekatan kuantitatif. Data pada penelitian ini adalah data primer dari kuesioner keseluruhan populasi sebanyak 40 responden yaitu seluruh pegawai yang ada di Kantor Camat Taebenu. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan *software SPSS 20.00*. Hasil analisis deskriptif menyimpulkan bahwa rata-rata capaian indikator variabel kompetensi pegawai pada kategori baik sebesar 78,13%, capaian indikator lingkungan kerja fisik pada kategori baik sebesar 83,03%, capaian indikator komunikasi interpersonal pada kategori baik sebesar 82,73%,. Hasil analisis inferensial menunjukkan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu, dengan nilai signifikansi 0,000 atau  $< 0,05$ . Lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu, dengan signifikansi  $0,008 < 0,05$ . Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terpadu dengan signifikansi sebesar  $0,046 < 0,05$ . Secara simultan kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan kesimpulan, kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu, Namun terdapat saran seperti peningkatan kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat structural maupun non structural atau pelatihan ketrampilan, terus meningkatkan kenyamanan kerja pegawai melalui penambahan fasilitas kerja dan meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dalam hal kecepatan merespon keluhan masyarakat dan ketepatan penyelesaian pekerjaan.

**Kata kunci :** *Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan.*

## 1. Pendahuluan

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh banyak komponen yang ada dalam organisasi, dimana manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia sebagai salah satu penentu keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Setiap keputusan dan tindakan yang diambil untuk melaksanakan kegiatan organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung dan melihat apa yang menjadi kompetensi mereka. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja lebih tinggi dan berujung pada puasnya pelanggan dan kinerja organisasi semakin baik. Ardana (2012:3) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah harta atau asset yang paling berharga dan penting yang dimiliki oleh suatu organisasi karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Sementara Handoko (2011:3) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Pelayanan birokrasi merupakan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dimana pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Kenyataannya justru terbalik, dimana masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga Negara atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Pelayanan dengan kualitas yang baik menjadi salah satu wujud dari tata pemerintah yang baik (*Good Government*). Pelayanan setiap saat dibutuhkan oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang baik mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah dan dilingkungan badan usaha milik Negara. System pelayanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif, dan tidak diskriminatif. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu organisasi maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan

mendapatkan perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang baik bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat. Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas dan selanjutnya menjadi tidak efisien. Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut Parasuraman dalam Nursya'bani Purnama (2006:19-20) bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya / tariff, dan produk pelayanan.

Paradigma kebijakan otonomi daerah yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit – unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk kecamatan. Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tjiptono (2004:60) menyimpulkan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain : kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*. Pemerintah Kecamatan sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan penegasan atas peran dan fungsi Kecamatan serta tuntutan masyarakat maka Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen

dalam satu tempat. Tujuan diterapkannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan yang menjadi kewajiban Kantor Kecamatan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau Badan pelaku usaha tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan non perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas dan informasi mengenai sesuatu usaha atau kegiatan yang diberikan kepada orang atau badan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

Kasmir (2017:6) menyatakan bahwa faktor –faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan adalah jumlah tenaga kerja, kompetensi, motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, kesejahteraan dan lingkungan kerja. Sedangkan menurut Tjiptono (2017 :160) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah produksi dan konsumsi, intensitas tenaga kerja yang tinggi, dukungan terhadap pelanggan internal, komunikasi, perlakuan terhadap pelanggan, perluasan layanan, visi bisnis. Dalam penelitian ini faktor yang akan diteliti adalah kompetensi pegawai, lingkungan kerja dan komunikasi karena berdasarkan observasi awal dan kondisi fenomena yang terjadi faktor-faktor ini yang merupakan faktor yang lebih banyak mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat Taebenu.

Faktor pertama adalah kompetensi. Kompetensi menurut Wibowo (2014:271) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja tersebut. Spencer and Spencer dalam Sutrisno (2011:203) menjelaskan bahwa kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Apabila petugas pelayanan memberikan pelayanan yang baik, maka persepsi masyarakat tentang organisasi itu juga baik. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan mendukung atau memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik dan benar serta tepat yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja dalam mencapai tujuan instansi atau organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Alex S. Nitisemito (2008:183) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pada pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat perlu mendapat perhatian karena lingkungan kerja dapat mempengaruhi keadaan pegawai secara langsung. Lingkungan kerja kondusif dapat menjadi upaya meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya lingkungan kerja yang tidak baik dapat menurunkan kinerja pegawai. Sedarmayanti dalam Desi (2015:15) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang lengkap, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta peraturan kerja yang baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan non fisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik. Lingkungan kerja fisik adalah segala keadaan yang berbentuk secara fisik yang berada di sekitar tempat kerja. Lingkungan kerja fisik dapat mempengaruhi produktivitas karyawan sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah keseluruhan hubungan yang termasuk dalam urusan kerja, seperti hubungan pegawai dengan pegawai lainnya.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah komunikasi. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pengguna jasa. Dalam sebuah pelayanan berhubungan erat dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik

organisasi bisnis maupun non bisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu (Burhanudi, 2015:30). Kurangnya efektifnya komunikasi interpersonal diantara aparat pemerintah dengan masyarakat akan menyebabkan hubungan yang tidak harmonis dan akan menimbulkan persepsi yang tidak baik. Fokus utama komunikasi adalah adanya informasi tentang ketersediaan dan manfaat pelayanan, akses masyarakat ke layanan, hak untuk mendapatkan pelayanan, perubahan pengaturan, dan berbagai hak dan kewajiban. Artinya bahwa komunikasi memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik. Faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik terutama dalam komunikasi antarpribadi. Kegagalan membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi dalam pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti. Melihat dari penelitian sebelumnya juga terdapat perbedaan hasil penelitian antara lain penelitian yang dilakukan oleh Suhardi (2019) yang berjudul "Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja serta Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan PT Asuransi Jiwa Kota Batam" memperoleh hasil bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stenly Wantoyo (2022) yang berjudul "Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Pelayanan Karyawan Melalui Motivasi Karyawan Sebagai Variabel Mediasi pada Toko Emas di Pasar Atom Surabaya " memperoleh hasil penelitian bahwa lingkungan kerja fisik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan melalui motivasi karyawan.

Penelitian oleh Sari (2017) dengan judul "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga" memperoleh hasil Kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang fenomena dan research gap yang telah dikemukakan tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul: **Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Taebenu Kabupaten Kupang.**

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml dalam Laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi. Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Sedangkan menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2004:59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan definisi di atas dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan sesuai dengan prosedur guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapan.

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antar pribadi (*Interpersonal Communication*) adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun nonbisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu (Burhanudin, 2015:30). Berdasarkan pendapat di atas maka dapat dikemukakan bahwa komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain

secara *face to face* dengan tujuan menyampaikan informasi atau pesan dengan menggunakan media dengan memberikan efek atau umpan balik.

### Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Lingkungan kerja fisik dalam suatu kantor harus memberikan dorongan (stimulus) kepada para pegawai untuk bekerja sebaik-baiknya. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja fisik yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang karyawan bekerja dalam lingkungan kerja fisik yang tidak memadai dan mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah yang secara langsung berakibat pada penurunan kualitas pelayanan. Menurut Gie (2009:212) lingkungan kerja kantor adalah suatu hal yang meliputi cahaya, warna, suara, udara, dan suhu. Lebih lanjut lagi lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengunjung suatu kantor pertama-tama berkenalan dengan kantor itu dari luar yang biasanya akan berpengaruh besar terhadap kesan selanjutnya.

### Kompetensi Pegawai

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja tersebut, (Wibowo, 2014:271). Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan ketrampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Scale dalam Sutrisno (2011:202) mengemukakan kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologis, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai ketrampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik (Sutrisno, 2011:202).

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Ferdinand (2014:4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengembangkan hipotesis berdasarkan kerangka pemikiran dan selanjutnya diuji secara kuantitatif sehingga akhirnya sampai pada temuan akhir berupa hipotesis yang teruji.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

**Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.695	8.265		.568	.574
Kompetensi Pegawai	.703	.143	.575	4.907	.000
Lingkungan Kerja Fisik	.383	.137	.334	2.795	.008

Komunikasi Interpersonal	-0,255	.123	-0,247	-2,070	.046
--------------------------	--------	------	--------	--------	------

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil uji regresi linear berganda pada tabel di atas diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 4,695 + 0,703x_1 + 0,383x_2 + 0,255x_3 + e$$

Dari model persamaan regresi di atas dapat diketahui bahwa:

- Nilai konstanta 4,695 yang berarti apabila kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2), komunikasi interpersonal (X3) sama dengan 0 maka kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) sebesar 4,695.
- Nilai koefisien koefisien regresi variabel kompetensi pegawai bernilai positif yaitu 0,703 yang memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 nilai pada variabel kompetensi pegawai maka variabel terikat kualitas pelayanan administrasi terpadu akan meningkat sebesar 0,703 dengan asumsi variabel bebas lain bernilai tetap.
- Nilai koefisien koefisien regresi variabel lingkungan kerja fisik bernilai positif yaitu 0,383 yang memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 nilai pada variabel lingkungan kerja fisik maka variabel terikat kualitas pelayanan administrasi terpadu akan meningkat sebesar 0,383 dengan asumsi variabel bebas lain bernilai tetap.
- Nilai koefisien koefisien regresi variabel komunikasi interpersonal bernilai negatif yaitu 0,255 yang memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 nilai pada variabel komunikasi interpersonal maka variabel terikat kualitas pelayanan administrasi terpadu akan menurun sebesar -0,255 dengan asumsi variabel bebas lain bernilai tetap.

## Pengujian Hipotesis

### Uji Parsial (Uji t)

Pada penelitian ini uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, komunikasi interpersonal terhadap variabel terikat kualitas pelayanan administrasi terpadu.

**Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.695	8.265		.568	.574
	Kompetensi Pegawai	.703	.143	.575	4.907	.000
	Lingkungan Kerja Fisik	.383	.137	.334	2.795	.008
	Komunikasi Interpersonal	-.255	.123	-.247	-2.070	.046

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil uji t (parsial) pada tabel di atas dapat diketahi bahwa:

- Nilai t hitung pada uji pengaruh variabel kompetensi pegawai (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) adalah sebesar 4,907 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai t hitung (4,907) > t tabel 2,028 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu, maka H0 ditolak dan H3 diterima. T hitung yang bernilai positif berarti bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka semakin meningkat kualitas pelayanan administrasi terpadu.
- Nilai t hitung pada uji pengaruh variabel lingkungan kerja fisik (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) adalah sebesar positif 2,795 dan nilai signifikansi sebesar 0,008. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai t hitung (2,795) > t

tabel 2,028 dengan nilai sig 0,008 < 0,05. Sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu, maka H0 ditolak dan H4 diterima. T hitung yang bernilai positif berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja fisik maka semakin meningkat kualitas pelayanan administrasi terpadu.

- c. Nilai t hitung pada uji pengaruh variabel komunikasi interpersonal (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) adalah sebesar 2,070 dan nilai signifikansi sebesar 0,046. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai t hitung (2,070) > 2,028 dengan nilai sig 0,046 < 0,05. Sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu, maka H0 ditolak dan H5 diterima. T hitung yang bernilai negatif berarti bahwa semakin baik komunikasi interpersonal maka terjadi penurunan pada kualitas pelayanan administrasi terpadu.

### Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan (uji f) dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2), komunikasi interpersonal (X3) bersama-sama terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y).

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

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.482	3	11.161	12.442	.000 <sup>b</sup>
	Residual	32.293	36	.897		
	Total	65.775	39			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik

Hasil uji F yang dipaparkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F hitung (12,442) > F tabel (3,259) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 <  $\alpha$  0,05. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa variabel independen kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2), komunikasi interpersonal (X3) secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima.

### Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persentase besaran pengaruh variabel independen kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2), komunikasi interpersonal (X3) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y).

**Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 <sup>a</sup>	.509	.468	.947

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,509 (50,9%) yang berarti bahwa variabel independen kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2), komunikasi interpersonal (X3) berpengaruh sebesar 50,9% terhadap variabel dependen kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y). Adapun sejumlah 49,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel atau aspek lain yang tidak diteliti.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu

Kompetensi pegawai adalah salah satu kriteria yang harus dimiliki oleh pegawai dalam mencapai tujuan pelayanan yang baik. Dari total 40 responden, sebanyak 39 responden mempunyai kategori persepsi setuju terhadap kompetensi pegawai. Hasil analisis pengaruh variabel kompetensi pegawai (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung (4,907) >  $t$  tabel 2,028 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Taebenu akan lebih baik sebaliknya jika terjadi penurunan kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Taebenu akan menurun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradana et al., (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel kompetensi pegawai (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di KPPBC TMP C Madiun. Penelitian dari Indarwati (2020) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Denpasar Timur. Kurniasari & Oktarina, (2021) juga menemukan bahwa Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.

*Spencer and spencer* dalam Sutrisno (2011:203) menjelaskan bahwa kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi berkorelasi dengan kinerja dan perilaku. Kompetensi juga erat kaitannya dengan peran SDM dalam organisasi. Keberadaan organisasi, khususnya yang terkait dengan permasalahan administrasi publik, jelas tidak terlepas dari perubahan lingkungan strategis. Perubahan lingkungan strategis merupakan salah satu dampak globalisasi teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, perlu dikembangkan kebijakan pengelolaan SDM yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi dan individu, tetapi yang terpenting juga melayani kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini, kompetensi aparatur birokrasi sebagai sebuah konsep SDM menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Subagja, 2019).

Seorang pegawai harus mempunyai kompetensi yang baik di bidangnya. Kompetensi yang baik ditunjukkan dengan luasnya pengetahuan pegawai dalam kaitannya dengan bidang pekerjaannya, keterampilan dalam menggunakan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaan, misalnya. karyawan harus memiliki keterampilan dalam menggunakan peralatan kantor (komputer), kemampuan komunikasi yang baik, dan mengetahui jobdesk pekerjaannya. Fandanu & Oktarina (2020) menyatakan bahwa pegawai dengan kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Wakhidah & Pramusinto, (2021) mendukung pernyataan Fandanu dan Oktarina bahwa pegawai yang kompeten dalam bidangnya akan bekerja dengan baik dan sesuai dengan SOP pekerjaannya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan akan sesuai dengan standar yang dibuat perusahaannya.

### Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Menurut Sedarmayanti (2011:26) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Jawaban responden dari total 40 responden, semua responden berada pada kategori persepsi setuju. Hasil analisis pengaruh variabel lingkungan kerja fisik (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) adalah nilai t hitung (2,795) > t tabel 2,028 dengan nilai sig 0,008 < 0,05. Sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel lingkungan kerja fisik terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu, maka H0 ditolak dan H4 diterima. Jika lingkungan kerja fisik meningkat maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Taebenu akan meningkat sebaliknya jika lingkungan kerja fisik menurun maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Taebenu akan menurun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wakhidah & Pramusinto, (2021) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Penelitian Handayani & Suryani, (2019) menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Lingkungan kerja sangatlah penting bagi organisasi, sehingga unsur-unsur lingkungan kerja harus diatur dan ditata dalam organisasi. Gie (2009) menyatakan bahwa empat hal penting yang mempengaruhi efisiensi pekerjaan kantor, yaitu cahaya, warna, udara dan suara. Peran penting dalam meningkatkan moral karyawan dimainkan oleh penerangan tempat kerja karyawan. Penerangan kantor harus memadai agar proses kerja karyawan tidak terganggu. Warna juga memegang peranan penting di kantor dan dapat mempengaruhi peningkatan efisiensi kerja karyawan, karena pemilihan warna dapat mempengaruhi psikologi seseorang. Faktor udara memegang peranan penting selain perubahan udara segar dan bersih yang harus diperhatikan karena berpengaruh terhadap kesehatan pekerja, suhu udara juga harus diperhatikan agar masyarakat dapat berkunjung ke tempat pelayanan yang nyaman. Faktor lingkungan yang harus diperhatikan dalam mengelola produktivitas pegawai adalah tingkat kebisingan, karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan menurunkan efektivitas pegawai dalam melayani masyarakat. Lingkungan kerja fisik yang memenuhi syarat membantu lembaga pemerintah menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Lingkungan kerja fisik menciptakan kenyamanan yang tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang diciptakan dari lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan karena dukungan lingkungan (Budiyanto & Oetomo, 2011). Lingkungan kerja yang baik dan kondusif membuat pegawai merasa nyaman berada di ruangan serta membuat mereka bersemangat untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga pegawai merasa puas dan kinerja pegawai juga akan meningkat. Peningkatan kinerja pegawai itu berdampak langsung terhadap kualitas yang akan diberikan kepada pengunjung.

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar pribadi dalam hal ini yaitu antara pengunjung dengan pegawai kecamatan yang terjalin secara tatap muka untuk mencapai tujuan tertentu. Sebanyak 39 responden berada pada kategori persepsi setuju bahwa komunikasi interpersonal mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil analisis pengaruh variabel komunikasi interpersonal (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) adalah nilai t hitung (2,070) > 2,028 dengan nilai sig 0,046 < 0,05. Sehingga dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi terpadu, maka H0 ditolak dan H5 diterima. Jika komunikasi interpersonal meningkat maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di

Kantor Camat Taebenu menurun dan sebaliknya jika komunikasi interpersonal menurun maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Taebenu meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga. Penelitian Ruffiah & Muhsin (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan yang parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zayani & Muhsin (2020) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu non perizinan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas.

Komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi lebih menitikberatkan pada seberapa baik penerima memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator. Pesan yang disampaikan sangat berbeda-beda tergantung tujuan masing-masing orang sehingga sangat kompleks. Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Karena dalam pelayanan publik, efektifitas komunikasi interpersonal sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berdampak kepada kepuasan pelanggan. Devito (2007:259) menyatakan bahwa efektifitas komunikasi mempunyai ciri yaitu keterbukaan, empati, dukungan, positif, kesetaraan. Komunikasi interpersonal menimbulkan kenyamanan bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Masyarakat sebagai penerima layanan merasa nyaman berkunjung ke kecamatan apabila diperlakukan dengan baik oleh pegawai, hal ini berkaitan dengan bagaimana cara komunikasi pegawai kecamatan saat merespon permintaan pengunjung, karena hal tersebut akan mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Taebenu.

Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian ini bernilai negatif. Hal tersebut didukung oleh teori dari (Thoha, 2008:192) bahwa komunikasi interpersonal dikatakan efektif jika transparansi dalam komunikasi dapat diterapkan. Kemudian Sugiyono (2005:16) berpendapat bahwa "Kesetaraan dapat terjadi dalam pola bicara dan mendengar, artinya jika seseorang terus-menerus berbicara dan orang lain hanya menjadi pendengar maka komunikasi antarpribadi tidak efektif". Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif jika dalam komunikasi hanya salah satu pihak yang menyampaikan pendapatnya sementara pihak lain hanya sebagai pendengar. Dalam pelayanan publik sering terjadi kasus dimana pegawai bagian pelayanan menjelaskan sementara pengunjung hanya mendengarkan saja. Sehingga pegawai tidak mengetahui apakah pengunjung memahami apa yang mereka katakan atau tidak, hal ini seringkali menyebabkan tidak efektifnya komunikasi interpersonal.

### **Pengaruh Secara Simultan Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu**

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung (12,442) > F tabel (3,259) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut dapat diartikan bahwa variabel independen kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2), komunikasi interpersonal (X3) secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, semakin baik lingkungan kerja fisik, dan semakin meningkat komunikasi interpersonal, maka semakin meningkat kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Taebenu Kabupaten Kupang.

Dari hasil penelitian ini juga, didapatkan nilai  $R^2$  sebesar 0,509 (50,9%) yang berarti bahwa variabel independen kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2), komunikasi interpersonal (X3) berpengaruh sebesar 50,9% terhadap variabel dependen kualitas pelayanan

administrasi terpadu (Y). Adapun sejumlah 49,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel atau aspek lain yang tidak diteliti. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Sari (2017) yang menunjukkan bahwa secara simultan kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

Accounts Commission dalam (Rahmadhani, 2017) menjabarkan 10 faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu akses, komunikasi, kompetensi, rasa hormat, kredibilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, bukti fisik, dan memahami konsumen. Pernyataan ini didukung oleh pernyataan Zeithaml dkk dalam bukunya Hardiansyah (2011:41-42) yang telah mengidentifikasi 10 (sepuluh) kriteria untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yaitu *reliability* yang mencakup konsistensi kinerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya, *responsiveness* yaitu kesiapan untuk memberikan jasa, *competence* yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, *access* meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, *courtesy* meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan, *communication*, *credibility* yaitu jujur dan dapat dipercaya, *security* yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, *understanding/knowing the customer* yaitu memahami kebutuhan pelanggan, dan *tangible* yaitu penampilan atau bukti fisik dari jasa. Berdasarkan dua pernyataan di atas, maka kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal merupakan indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di suatu organisasi atau kantor.

Secara deskriptif variabel kualitas pelayanan dari total 40 responden, semua (100%) responden memiliki kategori persepsi netral. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Camat Taebenu cukup memadai. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2004:60) menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Ada beberapa faktor dominan lain yang lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 49,1%.

Hardiansyah (2018) mengemukakan faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah motivasi kerja birokrasi dan aparatur, kemampuan aparatur, pengawasan/kontrol sosial, perilaku birokrasi/aparatur, komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi, dan restrukturisasi organisasi.

## 5. Penutup

Simpulan yang dapat diambil mengenai gambaran tentang kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal serta kualitas pelayanan administrasi terpadu pada kantor Camat Taebenu adalah baik. Hasil ini menerima hipotesis yang diajukan yaitu baik. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Taebenu dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ . Artinya semakin meningkat kompetensi pegawai maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Taebenu akan lebih baik. Hasil ini menerima hipotesis yang diajukan yaitu kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Camat Taebenu. Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Camat Taebenu dengan signifikansi  $0,008 < \alpha 0,05$ . Artinya lingkungan kerja fisik meningkat maka kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Taebenu juga akan meningkat. Hasil ini menerima hipotesis yang diajukan yaitu lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Camat Taebenu.

Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu pada kantor Camat Taebenu dengan signifikansi sebesar  $0,046 < \alpha 0,05$ . Artinya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai pada Kantor Camat Taebenu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Camat Taebenu. Hasil ini menerima hipotesis yang diajukan yaitu komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Camat Taebenu. Kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Camat Taebenu dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ . Hasil ini menerima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Camat Taebenu. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kompetensi pegawai (X1), lingkungan kerja fisik (X2) dan komunikasi interpersonal (X3) mampu menjelaskan perubahan kualitas pelayanan administrasi terpadu (Y) sebesar 0,509 atau 50,9%. Sisanya sebesar 49,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- Afandi, Pandi. 2018. *"Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)"*. Yogyakarta : Nusa Media.
- Ardana, I Komang. 2012. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ferdinand, A.T. 2002. *"Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen"*. BP-UNDIP, Semarang.
- Gava Media. Yogyakarta
- Gie, The Liang. 2009. *"Administrasi Perkantoran Modern"*. Yogyakarta: Liberty.
- Hadi, Syamsi. 2014. *"Menjadi PATEN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan"*. Semarang : PT Arya Aksara.
- Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hardiansyah. 2011. *"Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi"*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu P. 2007. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Kaihatu : Cetakan Kelima.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Laksana, Fajar. 2008. *'Manajemen Pemasaran'*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Moenir. 2001. *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Priyatno, D. 2009. *"SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate"*.
- Purwanto, D. 2011. *"Komunikasi Bisnis"*, Edisi 4. Jakarta: Erlangga
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *"Manajemen Pelayanan"*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2011. *"Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja"*. Bandung : Mandar Maju.
- Sianipar, J.P.G. 2005. *"Manajemen Pelayanan Masyarakat"*. Jakarta : LAN –RI
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *"Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi"*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stenly Wantoyo (2022) *"Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisikter hadap Pelayanan Karyawan Melalui Motivasi Karyawan Sebagai Variabel Mediasi pada Toko Emas di Pasar Atom Surabaya"*

- Stenly Wantoyo (2022) *“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Pelayanan Karyawan Melalui Motivasi Karyawan Sebagai Variabel Mediasi pada Toko Emas di Pasar Atom Surabaya”*
- Sugiyono. 2017. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung Alfabeta.
- Suhardi (2019) *“Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan PT Asuransi Jiwa Kota Batam”*
- Suhardi (2019) *“Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan PT Asuransi Jiwa Kota Batam”*
- Sutrisno, Edy. 2011. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, F. Chandra, G. Adriana, D. 2008. *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tri Winda Sari (2017) *“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga”*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibowo. 2014. *“Perilaku dalam Organisasi”*. Jakarta : Rajawali Pers.