

**HUBUNGAN KETERAMPILAN DAN KOMUNIKASI PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KABUPATEN PURWOREJO**

Suparni, Dra. Susi Sulandari, M.Si
Departemen Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

ABSTRAKSI

Kualitas Pelayanan Publik khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo seharusnya dilakukan dengan baik namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, kualitas pelayanan publik di DPMPTSP masih kurang baik ditunjukkan dengan *polling* pelayanan yaitu sebesar 46,2%. Hal tersebut disebabkan aplikasi perizinan *online* yang terkadang *error* dan adanya peraturan baru UU No. 72 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Jaringan. Tujuan dilakukan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik, keterampilan pegawai, komunikasi pegawai serta hubungan antara keterampilan dan komunikasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif melalui survei. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo sudah baik dengan perolehan nilai rata-rata total 3,09 namun ada dua indikator yang masih rendah yaitu indikator kemudahan proses dalam pelayanan (2,78) dan alat bantu kerja (2,74). Keterampilan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo sudah baik dengan nilai rata-rata total 3,04 dan komunikasi pegawai sudah baik dengan nilai rata-rata total 3,05. Keterampilan pegawai mempunyai hubungan positif kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,704 pada angka signifikansi 0,000 ($< 0,1$), komunikasi pegawai mempunyai hubungan positif sedang sebesar 0,566 dan signifikan pada angka 0,000 ($< 0,1$), dan secara bersama-sama antara keterampilan dan komunikasi pegawai mempunyai hubungan positif sedang sebesar 0,427 dan signifikan pada angka 0,000 ($< 0,1$). Dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik, keterampilan pegawai, dan komunikasi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo sudah baik. Saran yang dapat peneliti berikan untuk penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan publik supaya memakai variabel yang berbeda.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan terpadu satu pintu, keterampilan, komunikasi

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia khususnya ASN sebagai penyelenggara pelayanan kepada publik belum memberikan pelayanan yang optimal dikarenakan belum sepenuhnya mempunyai karakter jiwa melayani juga dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) belum mengimplementasikan UU No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan baik atau masih berbelit-belit, kurang informatif, dan kurang responsif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo sebagai dinas yang melayani di bidang pelayanan perizinan di wilayah Kabupaten Purworejo masih belum memberikan pelayanan yang optimal atau baik. Hal ini dikarenakan *polling* pelayanan kurang baik menduduki posisi pertama antara lain sangat baik (13,8%), baik (30,8%), kurang baik (46,2%), tidak tahu (9,2%).

Penilaian kurang baik berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu : **Permasalahan pertama** dalam variabel kualitas pelayanan yaitu **dimensi *tangible*** terkait alat bantu di mana aplikasi perizinan *online/* komputer yang digunakan terkadang *error*. Untuk mewujudkan aplikasi ini pihak DPMPTSP bekerjasama dengan Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kabupaten Purworejo. Namun terkadang jika sedang terjadi kendala di Diskominfo aplikasi di DPMPTSP ini terkena imbasnya sehingga pemohon yang akan membuat izin *online* di tempat jadi terkendala dan mau tidak mau harus menunggu aplikasi ini sampai normal kembali. **Permasalahan kedua** adanya Peraturan Bupati Purworejo Nomor 72 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Jaringan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden (PR), Ia mengatakan bahwa syarat mengurus izin saat ini ribet. Hasil

wawancara dengan responden yaitu “Menurut saya pelayanan sudah baik, cepat dalam pembuatan izin, peraturan ketat dan sesuai prosedur tapi sayangnya syaratnya ngribetin”

Baik buruknya kualitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh keterampilan dan komunikasi pegawai itu sendiri. Berdasarkan penelitian sebelumnya (Sujarwo: 2016) keterampilan memiliki hubungan yang positif terhadap kualitas pelayanan publik dan dari penelitian (Sunarto : 2008) bahwa komunikasi memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti hubungan keterampilan dan komunikasi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo dengan perumusan masalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo?
2. Bagaimana keterampilan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo ?

3. Bagaimana komunikasi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo ?

4. Bagaimana pengaruh keterampilan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo ?

5. Bagaimana pengaruh komunikasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo ?

6. Bagaimana pengaruh keterampilan dan komunikasi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo?

B. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Davidow dan Uttal (Hardiyansyah. 2011 :35) “kualitas adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan”. Menurut Kotler (Hardiyansyah. 2011 :35) “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk

memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Menurut Sadu Wasistino (Hardiyansyah, 2011 : 11) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah “pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”. Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/ 2009, pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan teori – teori kualitas pelayanan publik di atas maka peneliti mengkonsepkan bahwa kualitas pelayanan publik menurut peneliti dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dapat berupa barang/ jasa yang dilakukan oleh

penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di DPMPSTSP Kabupaten Purworejo adalah teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml Berry (*Journal of Marketing*. 1985 : 47) yang meliputi :

- a. *Tangible* : penampilan pegawai, kenyamanan, kemudahan proses, kemudahan akses, alat bantu.
- b. *Reliability* : kecermatan pegawai, standar pelayanan
- c. *Responsiveness* : merespon pemohon, melayani dengan cepat dan tepat
- d. *Assurance* : jaminan tepat waktu, biaya, legalitas
- e. *Empathy* : mendahulukan kepentingan pemohon, adil, menghargai

2. Keterampilan

Menurut Sudarmanto (2015 : 60) keterampilan adalah “perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran dan bisa

ditingkatkan melalui pembelajaran dan bantuan orang lain”. Dari pendapat ini dapat dikatakan bahwa keterampilan itu tidak bersifat turunan namun bisa diasah dengan pelatihan – pelatihan maupun pembelajaran melalui bantuan orang lain.

Keterampilan menurut Moenir (2014 : 117) “kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Keterampilan dikelompokkan menjadi tiga : *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*”.

Berdasarkan teori-teori keterampilan di atas peneliti mengkonsepkan bahwa keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keahlian yang dimiliki dimana keahlian tersebut dapat diperoleh melalui pengalaman maupun pelatihan-pelatihan melalui bantuan orang lain.

Untuk mengetahui keterampilan pegawai di

DPMPTSP Kabupaten Purworejo digunakan teori Moenir (2014 : 117) yang meliputi :

- a. *Technical skill* : kemampuan pegawai mengoperasikan alat kerja (komputer, mesin fotokopi, alat *scan*).
- b. *Human skill* : tutur kata baik, sikap ramah

3. Komunikasi Pegawai

Menurut Everett M. Rogers (Suranto. 2005 : 15) pengertian komunikasi adalah “proses yang di dalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk merubah perilakunya”. Menurut Laswell (Suprpto. 2009 : 5) pengertian komunikasi adalah “proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa dengan cara apa, kepada siapa dengan efek apa”. Berdasarkan teori-teori yang sudah dijelaskan maka peneliti mengkonsepkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi, berita ataupun pesan berupa pesan verbal maupun non verbal baik langsung maupun tidak langsung

dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan).

Maka untuk mengetahui bagaimana komunikasi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo menggunakan indikator :

- a. Komunikator : ketepatan menyampaikan pesan, kesederhanaan pesan
- b. Pesan : kejelasan pesan, keakuratan pesan
- c. Komunikan : persepsi, keinginan
- d. Efek : kesadaran, respon pemohon

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengukur kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Data yang dianalisis adalah data dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna jasa di DPMPTSP Kabupaten Purworejo yang berjumlah 266 orang pada periode 2017. Di mana jumlah populasi tersebut diperoleh dari total pemohon pada tahun 2017 yang berjumlah 3.193 pemohon kemudian dibagi 12 sehingga hasilnya 266 pemohon.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian pengguna jasa di DPMPTSP Kabupaten Purworejo. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari sebagian pengguna jasa di DPMPTSP Kabupaten Purworejo yakni menggunakan teknik sampel insidental, berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang bertemu secara kebetulan dengan peneliti ketika dilakukan penelitian. Adapun metode untuk pengambilan sampel yaitu menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = N / N \cdot (e)^2 + 1$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = taraf kesalahan

Jadi penghitungannya berdasarkan taraf kesalahan 10 % diperoleh hasil 72, 67 atau dibulatkan menjadi 73 responden.

B. Teknik Analisis Data

1. Korelasi Bivariate Kendall's tau-b

Analisis korelasi bivariate adalah analisis hubungan antara dua variabel yaitu mengenai erat atau tidaknya hubungan, arah hubungan, dan berarti atau tidaknya hubungan. Korelasi Kendall's tau mengukur hubungan dua variabel berdasarkan peringkat-peringkat. Data yang digunakan adalah data kuantitatif tipe ordinal, interval, maupun rasio. (Priyatno. 2009 : 11). Rumus untuk analisis Korelasi Bivariate Kendall's tau-b sebagai berikut :

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Keterangan :

Z : Distribusi Normal

τ: Koefisien korelasi Kendall
Tau-b

N : Jumlah anggota sampel

Rumus korelasi ini digunakan untuk menguji hipotesis minor yaitu hubungan keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

Selanjutnya untuk menguji hipotesis mayor yaitu hubungan keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) secara bersama-sama menggunakan uji konkordansi Kendall. Adapun rumusnya yaitu :

$$W = \frac{12 \sum_{j=1}^k R_j^2 - 3b b^2 k(k+1)^2}{b^2 k(k^2-1)}$$

Keterangan :

W : konkordansi Kendall

b : banyaknya karakteristik
(gugus peringkat)

k : banyaknya pengamatan

R_j : jumlah peringkat objek

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dapat berupa barang/ jasa yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan hasil olah data menggunakan SPSS 16, dari berbagai indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo rata-rata sudah baik dengan nilai rata-rata total 3,09. Walaupun semua indikator termasuk kategori baik namun ada indikator yang masih rendah dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Indikator tersebut adalah indikator kemudahan proses dalam pelayanan dimana rata-rata sebesar 2,78 dan indikator alat bantu dengan rata-rata sebesar 2,74. Kedua indikator ini perlu ditingkatkan supaya kualitas pelayanan publik di DPMPTSP

Kabupaten Purworejo juga semakin baik.

B. Analisis Keterampilan Pegawai

Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keahlian yang dimiliki dimana keahlian tersebut dapat diperoleh dari pengalaman maupun pelatihan-pelatihan dari orang lain. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS 16 keterampilan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo rata-rata sudah baik ditunjukkan dari nilai rata-rata total sebesar 3,04. Namun, untuk indikator kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan kerja seperti komputer, mesin fotokopi, dan alat *scan* perlu ditingkatkan supaya kualitas pelayanan publik juga meningkat.

C. Analisis Komunikasi Pegawai

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, berita maupun pesan berupa pesan verbal maupun non verbal baik langsung maupun tidak langsung dari komunikator kepada

komunikasikan. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS 16 komunikasi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo rata-rata sudah baik ditunjukkan dari nilai rata-rata total sebesar 3,05. Namun, untuk indikator kesederhanaan penyampaian pesan oleh pegawai dan keakuratan pesan perlu ditingkatkan supaya pemohon semakin paham terhadap pesan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan perizinan yang disampaikan oleh pegawai, sehingga kualitas pelayanan publik semakin meningkat.

D. Analisis Hubungan Keterampilan Pegawai (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

1. Korelasi Kendall Tau-b

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS 16 diperoleh hasil koefisien korelasi antara keterampilan pegawai (X1) dan kualitas pelayanan publik (Y) yang sebesar 0,704. Kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (Sugiyono,

2012 : 184) untuk mengetahui kuat dan tidaknya hubungan antar variabel. Koefisien korelasi 0,704 masuk dalam kelas interval antara 0,60-0,799 artinya variabel keterampilan pegawai (X1) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y) memiliki hubungan positif kuat. Jadi apabila keterampilan pegawai (X1) ditingkatkan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Supaya kualitas pelayanan publik (Y) semakin meningkat maka yang perlu ditingkatkan dari indikator keterampilan pegawai (X1) yaitu kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan kerja seperti komputer, mesin fotokopi, dan alat *scan*.

2. Uji Signifikansi

Untuk mengetahui hubungan antar variabel berarti atau tidak dilakukan uji signifikansi dengan ketentuan jika angka signifikansi (2-tailed) $> 0,1$ maka H_0 diterima, jika angka signifikansi (2-tailed) $< 0,1$ H_0 ditolak. H_0 artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan pegawai (X1) dengan kualitas

pelayanan publik (Y). Berdasarkan hasil analisis data diperoleh angka signifikansi (2-tailed) adalah 0,000. Angka 0,000 < 0,1 sehingga H₀ ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel keterampilan (X1) dengan kualitas pelayanan (Y).

D. Analisis Hubungan Komunikasi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

1. Korelasi Kendall Tau-b

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS 16 diperoleh hasil koefisien korelasi antara komunikasi pegawai (X2) dan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,566. Kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (Sugiyono, 2012 : 184) untuk mengetahui kuat dan tidaknya hubungan antar variabel. Koefisien korelasi 0,566 masuk dalam kelas interval antara 0,40-0,599 artinya variabel kualitas pelayanan dan komunikasi memiliki hubungan positif sedang. Artinya jika variabel komunikasi pegawai (X2)

ditingkatkan maka variabel kualitas pelayanan publik (Y) juga akan meningkat. Supaya kualitas pelayanan publik (Y) meningkat maka yang perlu ditingkatkan dari indikator komunikasi pegawai (X2) yaitu kesederhanaan penyampaian pesan oleh pegawai dan keakuratan pesan.

2. Uji Signifikansi

Untuk mengetahui hubungan antar variabel berarti atau tidak dilakukan uji signifikansi dengan ketentuan jika angka signifikansi (2-tailed) > 0,1 maka H₀ diterima, jika angka signifikansi (2-tailed) < 0,1 H₀ ditolak. H₀ artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi (X2) dengan kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil analisis data diperoleh angka signifikansi (2-tailed) adalah 0,000. Angka 0,000 < 0,1 sehingga H₀ ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi (X2) dengan kualitas pelayanan publik (Y).

E. Analisis Hubungan Keterampilan Pegawai (X1) dan Komunikasi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

1. Konkordansi Kendall

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS 16 diketahui bahwa keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) mempunyai hubungan positif sedang sebesar 0,427 terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Artinya kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat apabila keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) ditingkatkan. Supaya kualitas pelayanan publik (Y) meningkat maka yang perlu ditingkatkan dari indikator keterampilan pegawai (X1) yaitu kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan kerja seperti komputer, mesin fotokopi, dan alat *scan*. Sedangkan yang perlu ditingkatkan dari indikator komunikasi pegawai (X2) yaitu kesederhanaan penyampaian pesan oleh pegawai dan keakuratan pesan.

2. Uji Signifikansi

Untuk mengetahui hubungan antar variabel berarti atau tidak dilakukan uji signifikansi dengan ketentuan jika angka signifikansi (2-tailed) $> 0,1$ maka H_0 diterima, jika angka signifikansi (2-tailed) $< 0,1$ H_0 ditolak. H_0 artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Berdasarkan hasil analisis data diperoleh angka signifikansi (2-tailed) adalah 0,000. Angka 0,000 $< 0,1$ sehingga H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

PENUTUP

1. Simpulan

- a) Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dapat berupa barang/ jasa yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan

yang berlaku. Berdasarkan hasil analisis data kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo rata-rata sudah baik dengan nilai rata-rata total 3,09. Walaupun semua indikator termasuk kategori baik namun ada indikator yang masih harus ditingkatkan lagi supaya kualitas pelayanan publik semakin baik yaitu indikator kemudahan proses dalam pelayanan dimana nilai rata-rata sebesar 2,78 dan indikator alat bantu dengan nilai rata-rata sebesar 2,74.

- b) Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keahlian yang dimiliki dimana keahlian tersebut dapat diperoleh dari pengalaman maupun pelatihan-pelatihan dari orang lain. Berdasarkan hasil analisis data keterampilan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo rata-rata sudah baik ditunjukkan dari nilai rata-rata total sebesar 3,04. Namun, untuk indikator kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan kerja seperti komputer, mesin

fotokopi, dan alat scan perlu ditingkatkan supaya kualitas pelayanan publik juga meningkat.

- c) Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, berita maupun pesan berupa pesan verbal maupun non verbal baik langsung maupun tidak langsung dari komunikator kepada komunikan. Berdasarkan hasil analisis data komunikasi pegawai di DPMPTSP Kabupaten Purworejo rata-rata sudah baik ditunjukkan dari nilai rata-rata total sebesar 3,05. Namun, untuk indikator kesederhanaan penyampaian pesan oleh pegawai dan keakuratan pesan perlu ditingkatkan supaya pemohon semakin paham terhadap pesan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan perizinan yang disampaikan oleh pegawai, sehingga kualitas pelayanan publik semakin meningkat.
- d) Keterampilan pegawai (X1) dan kualitas pelayanan publik (Y) mempunyai hubungan positif kuat 0,704 dan signifikan ($0,000 < 0,1$). Jadi apabila keterampilan pegawai (X1) ditingkatkan maka

kualitas pelayanan publik (Y) juga akan meningkat.

- e) Komunikasi pegawai (X2) dan kualitas pelayanan publik (Y) mempunyai hubungan positif sedang sebesar 0,566 dan signifikan ($0,000 < 0,1$). Jadi apabila komunikasi pegawai (X2) ditingkatkan maka kualitas pelayanan publik (Y) juga akan meningkat.
- f) Keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) secara serentak mempunyai hubungan positif 0,427 dan signifikan ($0,000 < 0,1$) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Jadi apabila keterampilan pegawai (X1) dan komunikasi pegawai (X2) ditingkatkan maka kualitas pelayanan publik (Y) juga akan meningkat.

2. Saran

- a) Supaya kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo semakin meningkat maka yang perlu ditingkatkan yaitu indikator kemudahan tata cara melakukan pelayanan perizinan dan alat bantu. Dengan

mudahnya tata cara melakukan perizinan dan alat bantu kerja yang mendukung maka akan menarik para investor untuk berpartisipasi dalam pembuatan surat izin sehingga iklim investasi di DPMPTSP Kabupaten Purworejo menjadi menyenangkan.

- b) Supaya kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo meningkat maka yang perlu ditingkatkan dari indikator keterampilan pegawai yaitu kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan kerja seperti komputer, mesin fotokopi, dan alat scan. Saran untuk meningkatkan indikator tersebut sesama pegawai di dinas bisa saling belajar (pegawai yang sudah mampu mengajari yang belum mampu) atau diikutkan untuk pelatihan-pelatihan di luar organisasi.
- c) Supaya kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Purworejo meningkat maka yang perlu ditingkatkan dari indikator komunikasi pegawai yaitu kesederhanaan penyampaian

pesan oleh pegawai dan keakuratan pesan perlu ditingkatkan supaya kualitas pelayanan publik meningkat. Saran untuk meningkatkan indikator tersebut pegawai cukup menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pemohon ketika menyampaikan pesan terkait mekanisme pelayanan perizinan, namun tetap mengindahkan kaidah bahasa yang baik dan benar.

- d) Untuk penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan publik khususnya di DPMPTSP Kabupaten Purworejo supaya menggunakan variabel lain selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (Cetakan I). Yogyakarta : Gava Media.
- Moenir. 2014. Manajemen dan Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4) : 41-50
- Priyatno, Duwi. 2009. SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate. Yogyakarta : Gava Media.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- Sujarwo, Anton. 2016. Pengaruh Keterampilan, Motivasi, dan Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan KTP Aparat Pemerintah Desa dan Kelurahan di Kec. Pandan Kab. Tapanuli Tengah. *Jurnal Bisnis dan*

- Manajemen. 1(1).
Sumedang: Alqoprint.
- Sunarto.2008. Pengaruh Komunikasi
Dan Motivasi Kerja Aparatur
Terhadap Kualitas
Pelayanan Sertifikat Tanah.
Mediator 9(2).
- Suprpto, Tommy. 2009. Pengantar
Teori dan Manajemen
Komunikasi. Yogyakarta :
MedPress
- Suranto W.. 2005. Komunikasi
Perkantoran. Yogyakarta :
Media Wacana
- Undang-undang :**
Undang-undang No. 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik