



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 14 NOMOR 03 ■ DESEMBER 2012

■ *Pengaruh Debt to Equity Ratio, Asset Growth dan Inflasi Terhadap Abnormal Return (Studi Empiris pada Saham Perusahaan Jakarta Islamic Index)*

■ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan Otomotif Honda*

■ *Pengaruh Kualitas Produk dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Jams di Jakarta*

■ *Analisis Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Boji-Kota Depok*

■ *Pengaruh Kepemimpinan, Pendidikan Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Depok*

■ *Faktor-Faktor Kompetensi, Komunikasi dan Sarana Serta Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Prima Pegawai di Kecamatan Cilgon Kota Cilgon*

■ *Pengaruh Profesionalisme dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bekasi*

■ *Orientasi Kewirausahaan dan Kompetensi Terhadap Motivasi Berbisnis Implikasinya pada Keberhasilan Usaha Ramadhan*

■ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Staf Administrasi dan Pengajar Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa pada STIE IPWIJA*

Kebersamaan Keterbukaan Kesiambungan

Kebersamaan Keterbukaan Kesiambungan



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 14 NOMOR 03 ■ DESEMBER 2012

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

PELINDUNG

Dra. Koes Indrati Prasetyorini, MM (*Pembina Yayasan IPWIJA*)
Hj. Yuniar Prasetyowati (*Ketua Yayasan IPWIJA*)

PENANGGUNG JAWAB

Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak. (*Ketua STIE IPWIJA*)
Drs. Juniarto Royo Prasetyo, MPM, Ed.D. (*Wakil Ketua STIE IPWIJA*)

PIMPINAN UMUM

Dr. Heru Mulyanto, SE, MM (*Ketua Program MM STIE IPWIJA*)

DEWAN REDAKSI

Prof. J. Supranto, MA., APU (*UPI YAI*)
Drs. (Ec). Ibnu Widiyanto, MA, Ph.D. (*UNDIP*)
Ir. Agung Martono, MM, DBA (*QIA Consulting*)
Drs. Slamet Ahmadi, MM (*STIE Putra Bangsa*)
Drs. Sudarso, MM (*UNTAR*)

PEMIMPIN REDAKSI

Dr. Anna Wulandari, SE, MM

REDAKSI PELAKSANA

Dra. Anik Ariyanti, MM
Dra. Siti Laela, MM

ADMINISTRASI DAN KEUANGAN

Mely Andriyani, SE, MM

DISTRIBUSI/PEMASARAN/ALAMAT REDAKSI

STIE IPWIJA Gd. Adhi Graha (Surveyor Indonesia) Lt. 14
Jl. Gatot Subroto Kav. 36 Jakarta Selatan
Tel. 021-5265266 Fax. 021-5265270
Email: stieipwija@cbn.net.id

PENERBIT

P4M STIE IPWIJA

PERCETAKAN

CV. Agung Semarang

FREKWENSI TERBIT

4 (Empat) Bulanan



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 14 NOMOR 03 ■ DESEMBER 2012

DARI REDAKSI

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

DAFTAR ISI

KEUANGAN

- ♦ Pengaruh *Debt to Equity Ratio*, *Asset Growth* dan *Inflasi* Terhadap *Abnormal Return* (Studi Empiris pada Saham Perusahaan Jakarta Islamic Index)
Suyanto dan Eneng Sugihyanty 215 - 226

PEMASARAN

- ♦ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan Otomotif Honda
Juniarto Royo Prasetyo 227 - 242
- ♦ Pengaruh Kualitas Produk dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Janu di Jakarta
Anna Wulandari 243 - 254

SDM

- ♦ Analisis Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Beji - Kota Depok
Ikhsan Suryadin dan Slamet Ahmadi 255 - 272
- ♦ Pengaruh Kepemimpinan, Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Depok
Sri Iriyanti dan Susanti Widhiastuti 273 - 286
- ♦ Faktor-Faktor Kompetensi, Komunikasi dan Sarana Serta Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Prima Pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon
Yuli Triastuti dan Jayadi 287 - 300
- ♦ Pengaruh Profesionalisme dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bekasi
Anik Ariyanti 301 - 320

KEWIRAUSAHAAN

- ♦ Orientasi Kewirausahaan dan Kompetensi Terhadap Motivasi Berbisnis Implikasinya pada Keberhasilan Usaha Rumahan (Studi Perempuan Berwirausaha Rumahan di Jakarta)
Siti Mahmudah 321 - 328

PENDIDIKAN

- ♦ Pengaruh Kualitas Pelayanan Staf Administrasi dan Pengajar Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa pada STIE IPWIJA
Titing Widhyastuti 329 - 342

Redaksi menerima sumbangan tulisan/artikel yang ada hubungannya dengan ekonomi bisnis dan manajemen dari para pembaca. Tulisan harap diketik 2 spasi pada kertas ukuran A4 maksimal 30 halaman. Setiap tulisan disertai abstraksi dan referensi. Redaksi berhak merubah/menyempurnakan isi tulisan. Pendapat yang dinyatakan dalam majalah ini adalah pendapat pribadi penulis, meskipun redaksi bertanggung jawab atas pemilihan tulisan yang hendak dimuat.

FAKTOR-FAKTOR KOMPETENSI, KOMUNIKASI DAN SARANA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN PRIMA PEGAWAI DI KECAMATAN CILEGON KOTA CILEGON

Oleh:

Dra. Yuli Triastuti, M.M.

Drs. Jayadi, M.M.

ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan pertama untuk menganalisis pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Sarana secara simultan terhadap Pelayanan Prima Pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon. Yang kedua untuk menganalisis pengaruh Kompetensi terhadap Pelayanan Prima Pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon. Ketiga untuk menganalisis tentang Pengaruh Komunikasi terhadap Pelayanan Prima Pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon. Keempat untuk menganalisis pengaruh Sarana kerja terhadap Pelayanan Prima Pegawai di kecamatan Cilegon Kota Cilegon.

Adapun metode penelitian ini dengan metode Studi Kasus. Jenis penelitian ini kuantitatif, pengujian instrumen dengan uji validitas, reliabilitas. Sebelum data diolah dengan analisis parametrik dilakukan uji asumsi klasik yaitu normalitas, heterokedastisitas, dan multikolinieritas. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kecamatan Cilegon dan sampel penelitiannya yaitu 100 orang dengan teknik Insidental Sampling. Data penelitian dikumpulkan menggunakan angket dengan jawaban tertutup dengan skala Likert 1 s/d 5. Metode analisis data dengan analisis regresi berganda dibantu pengolahannya dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1). Ada pengaruh yang positif faktor Kompetensi, Komunikasi dan Sarana kerja secara simultan terhadap Pelayanan Prima pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon, ditunjukkan dengan persamaan regresi berganda $Y = 0,334 + 0,297X_1 + 0,332X_2 + 0,298X_3$ dan signifikan yaitu nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel = 2,72. Nilai R Square/R² sebesar 78,1 % artinya secara simultan pelayanan prima pegawai dipengaruhi ketiga variabel yaitu kompetensi, komunikasi dan sarana kerja, sisanya sebesar 21,9 % dipengaruhi oleh variabel lain. (2). Ada pengaruh positif dan signifikan faktor Kompetensi terhadap Pelayanan Prima Pegawai, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,653 lebih besar dari pada nilai t tabel sebesar 1,961 (3). Ada pengaruh positif dan signifikan faktor Komunikasi terhadap Pelayanan Prima Pegawai, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,157 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,961. (4) Ada pengaruh yang positif dan signifikan faktor Sarana Kerja terhadap Pelayanan Prima Pegawai, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,708 lebih besar dari pada nilai t tabel sebesar 1,961.

Kata kunci: Kompetensi, Komunikasi, Sarana dan Pelayanan Prima.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pengelolaan sebuah kecamatan yang dapat dikatakan berkualitas tentu saja dinilai dari aparaturnya, di mana aparturnya harus

*Yuli Triastuti dan Jayadi adalah
Dosen Pascasarjana MM
STIE IPWIJA*

senantiasa di dorong dan di motivasi sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat tentunya. Namun demikian aparat dari suatu kecamatan yang mana tidak lain dan tidak bukan mereka termasuk pegawai negeri sipil. Sebagai seorang pegawai negeri sipil seharusnya mereka terimplikasi pada kualitas kerjanya sehingga dapat benar-benar berdampak positif bagi diri sendiri dan institusi. Disamping itu komunikasi yang baik juga harus dapat diterapkan dengan baik pula.

Komunikasi yang efektif dapat mensinergikan antara semua aparat kecamatan dengan masyarakat yang dilayaninya. Di lingkungan kecamatan itu sendiri harus terjadi sinergi yang baik antara bawahan dan atasan antara rekan sejawat dan antar semuanya sampai ke pimpinan tertinggi. Apalagi semua aparat kecamatan akan berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga komunikasi akan lancar ketika ada sinergitas yang harmonis. Untuk membangun komunikasi yang baik di Kecamatan Cilegon, sudah ada program pembinaan untuk aparaturnya.

Selain membina dengan program motivasi tentunya aspek fisik juga harus diperhatikan yaitu sarana yang ada harus mampu mewujudkan pelayanan prima. Bagaimana dapat melayani dengan baik apabila sarana baik itu meja kursi, ruang tunggu yang tidak memadai. Oleh karena itu semua sarana yang dapat mendukung kualitas pelayanan harus diperhatikan. Sehingga apa yang menjadi kendala baik secara teknis maupun non teknis tidak mengganggu kualitas dari pelayanan itu sendiri. Sehingga apa yang diharapkan tentang pelayanan yang prima dapat terwujud dengan baik.

Pada tataran Kecamatan yang sering terjadi adalah aparaturnya yang seharusnya memberikan pelayanan yang

baik, hal tersebut tidak dilakukan bahkan cenderung menyepelekan akan kehadiran masyarakat yang dilayaninya. Apabila hal ini terus menerus berlangsung maka akan mengurangi kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan dalam hal ini tataran kecamatan. Dengan adanya program pembinaan yang dilakukan secara insentif maka kompetensi, dan komunikasi dapat dilaksanakan dengan baik. Dimana sarana yang terawat dan tersencana dapat menjadi pendukung terwujudnya pelayan prima pada masyarakat.

Demikian juga di kecamatan Cilegon selalu membangun komitmen bersama antara bawahan dengan pimpinan sehingga dapat bersama-sama mewujudkan dan melaksanakan program kerja yang telah dicanangkan. Komitmen tersebut harus senantiasa ditumbuhkan dan di bina agar kepuasan kerja dapat tumbuh pada setiap aparaturnya sehingga semua dapat melaksanakan tugas secara berkualitas.

Atas dasar hal tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian tentang: Faktor-faktor Kompetensi, Komunikasi dan Sarana, serta pengaruhnya terhadap Pelayanan Prima Pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis secara simultan tentang Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Sarana terhadap Pelayanan Prima Pegawai Pada Kecamatan Cilegon Kota Cilegon
2. Untuk menganalisis secara parsial tentang Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Sarana terhadap Pelayanan Prima Pegawai Pada Kecamatan Cilegon Kota Cilegon.

KAJIAN PUSTAKA

Kompetensi

Kompetensi merupakan faktor yang sangat penting menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang diembannya. Kompetensi pada hakekatnya sebagai kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai penugasan di dalam suatu pekerjaan. Menurut Saksone dalam "Kepemimpinan Manajerial" (Sujuk Abi, 1990) berpendapat bahwa Kompetensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya merupakan faktor yang sangat perlu agar diperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan.

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 pekerjaan itu sendiri. Dengan demikian kompetensi menunjukkan ketrampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan dari bidang tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik dan pengetahuan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan meningkatkan standar profesional dalam pekerjaan mereka. Kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja. Kinerja di pekerjaan dipengaruhi oleh (a) pengetahuan, kemampuan dan sikap (b) gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan dan gaya kepemimpinan. Penentuan tingkat kompetensi diperlukan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang

diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata (BKN, 2003:10). Penentuan ambang kompetensi yang diperlukan tentunya dijadikan dasar sebagai proses seleksi, suksesi perencanaan, evaluasi kinerja dan pengembangan sumber daya manusia.

Sedangkan penjelasan lebih rinci dari masing-masing kompetensi menurut David Mc Clelland adalah sebagai berikut:

- a) Ketrampilan: Keahlian/kecakapan melakukan sesuatu dengan baik.
- b) Pengetahuan: Informasi yang dimiliki/dikuasai seseorang dalam bidang tertentu. Contoh: Mengerti Ilmu Manajemen keuangan.
- c) Peran sosial: Citra yang diproyeksikan seseorang kepada orang lain ("the outer self") Contoh menjadi seorang pengikut/oposisan
- d) Citra Diri: Persepsi individu tentang dirinya ("the inner self") Contoh: melihat/memposisikan dirinya sebagai seorang pemimpin.
- e) Trait: Karakteristik yang relatif konstan pada pada tingkah laku seseorang. Contoh seorang pendengar yang baik.
- f) Motif: Pemikiran atau niat dasar yang konstan yang mendorong individu untuk bertindak atau berperilaku. Contoh: inginselalu dihargai, dorongan untuk mempengaruhi orang lain.

Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pemikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator. Wenburg memeberikan definisi mengenai komunikasi sebagai suatu usaha memperoleh makna. Dengan adanya komunikasi kita dapat menjalani kehidupan ini dengan interaksi yang

hidup dengan orang lain melalui kesamaan makna dan pengertian terhadap sesuatu hal. Sebagai makhluk sosial mutlak melakukan komunikasi karena dengan komunikasi manusia dapat memenuhi hidupnya melalui orang lain.

Dari batasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses komunikasi pihak komunikator berusaha membantu pihak penerima (komunikan) untuk memperoleh kesamaan pengertian. Komunikator dan komunikan menggunakan proses sadar manusia yang memungkinkan ke dalam bentuk lebih baik.

Sebagai kerangka konseptual dalam penelitian ini ada dua pendapat pakar komunikasi yaitu, pertama B. Aubrey Fisher (2006) yang menyertakan komunikasi secara linier sedikitnya melibatkan empat elemen yaitu: 1) sumber/pengirim pesan/komunikator, yakni seseorang atau kelompok orang atau suatu organisasi/institusi yang mengambil inisiatif menyampaikan pesan. 2) Pesan, berupa lambang atau tanda. 3) Saluran, yakni suatu yang dipakai sebagai alat penyampaian/pengiriman pesan. 4) Penerima/Komunikan yakni seseorang atau sekelompok orang atau organisasi/institusi yang menjadi sasaran penerima pesan.

Keempat elemen ini sering disebut sebagai model S-M-C-R (Source-Message-Channel-Receiver). Juga dikatakan bahwa ada 3 faktor lainnya yang juga penting dalam proses komunikasi. Yakni: 1) Akibat/dampak/hasil yang terjadi pada pihak penerima/komunikan atas pesan yang diterimanya. 2) Noise (gangguan).

Kegiatan organisasi yang terkait dengan pertukaran informasi (Komunikasi) 1) Menetapkan Tujuan. 2) Membuat dan melaksanakan keputusan. 3) Mengukur prestasi kerja 4) Merekrut dan mengembangkan staf 5) Pelayanan

Pelanggan 6) Negosiasi dengan Pemasok 7) Interaksi dengan peraturan yang ada. 8) Membuat produk.

Pola Komunikasi dapat dikelompokkan menjadi : 1) Saluran Komunikasi Formal dan 2) Saluran Komunikasi non formal.

Saluran komunikasi formal :

- Komunikasi dari atas ke bawah
- Komunikasi dari bawah ke atas
- Komunikasi Horizontal
- Komunikasi Diagonal

Saluran Komunikasi non formal/ informal

Dalam jaringan komunikasi in formal, orang-orang yang ada dalam suatu organisasi tanpa mempedulikan jenjang hierarki, pangkat dan kedudukan/jabatan dapat berkomunikasi secara luas. Meskipun hal-hal yang mereka perbincangkan biasanya bersifat umum, seperti mengobrol tentang humor yang baru didengar, keluarga anak-anak, dunia olah raga, musik, acara, film dan sinetron TV, kadangkala mereka juga bicara hal-hal yang berkaitan dengan situasi kerja yang ada dalam organisasi.

Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam hal mengelola komunikasi, pertama bagaimana menangani pesan-pesan yang bersifat rutin. Kedua bagaimana menangani krisis komunikasi.

Sarana

Terbentuknya pribadi seseorang dipengaruhi oleh lingkungan bahkan secara ekstrem dapat dikatakan setiap orang berasal dari suatu lingkungan, baik lingkungan vertikal (genetika tradisi) horizontal (geografik, fisik, sosial) maupun kesejarahan. Setiap organisasi memiliki banyak dan aneke ragam proses kerja baik yang bersifat administratif maupun yang manufaktur. Orang dapat kerja individual maupun kerjasama dengan lainnya dalam setiap tahapan proses seperti mengetik surat,

menjalankan mesin, menyusun kebijaksanaan mencatat calon pasien, menerima tamu, semuanya berbeda tetapi mempunyai kesamaan

Sarana ialah segala sesuatu yang menyangkut alat sebagai penunjang dalam rangka mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan yang dimaksud dengan tempat kerja meliputi alat dan ruang kerja fisik yang perlu bagi orang-orang yang melaksanakan pekerjaan. Misalnya letak/tempat ruang pelaksanaan kerja, bahan-bahan mesin-mesin, penerangan, bangku-bangku, alat-alat perlengkapan kantor/buku petunjuk, kartu-kartu, formulir-formulir, dan seterusnya. Hal ini berarti indikator sarana adalah bentuk fisik, manfaat, perawatan, efektivitas.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikemukakan pokok-pokok pemikiran sebagai berikut:

- 1) Konsep kerja adalah sebagai proses penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit sumberdaya/ organisasi/kantor
- 2) Sarana kerja adalah kesatuan fisik yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan meliputi diantaranya: bangunan, peralatan kantor, serta tata letak dari bangunan dan sarana peralatan kegiatan.
- 3) Sarana kerja berpengaruh dengan produktivitas sebagai bagian dari kinerja pegawai.

Sedangkan sarana kerja merupakan bentuk fisik yang dapat menunjang keberhasilan program kerja. Tentunya sarana kerja harus relevan dengan unit kerjanya.

Sikap kreatif dalam penelitian yang dilakukan Munandar (1977) dalam Jamridafrizal (2002) diukur dari 8 faktor yang banyak menentukan perilaku kreatif, yaitu:

1. Keterbukaan terhadap pengalaman baru dan luar biasa

2. Fleksibel dalam berpikir
3. Kebebasan dalam berpikir
4. Kebebasan berekspresi
5. Menghargai fantasi
6. Minat terhadap aktivitas kreatif
7. Kepercayaan pada gagasan sendiri
8. Kebebasan dalam penilaian
9. Keterlibatan dalam tugas

Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, BUMD, dalam bentuk Barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kep Menpan 81/93). Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (customer) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan.

Pelayanan yang dikatakan tidak berwujud tersebut berarti bahwa pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Norman (1991) mengetengahkan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.

- c. Produksi dan Konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan. Mutu Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan. Sejalan dengan hal tersebut maka dimensi yang sangat melekat dengan mutu pelayanan adalah :

- a. Tak nyata: penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, dan metode yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
- b. Daya Uji: Kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandalkan dan akurat seperti yang dijanjikan (standar)
- c. Daya tanggap: Kemauan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.
- d. Ketrampilan: Memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan.
- e. Keramahan: Sopan dan Santun, penghargaan, perhatian, dan persahabatan, dari orang yang menghubungi.
- f. Kredibilitas: Ketulusan, kepercayaan, kejujuran dari pemberi layanan.
- g. Keamanan: Kebebasan dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- h. Akses: Kemudahan untuk didekati atau dihubungi.
- i. Komunikasi: Memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan mereka.

- j. Pengertian: Berusaha mengenal pelanggan dan kebutuhannya.

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Asih Tri Rachmi Nuswantari, menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh kuat terhadap pelayanan di puskesmas Jawa Timur. Hal ini juga dipertegas oleh Heri Martonono (2005) bahwa hasil penelitiannya menunjukkan 1) Dijumpai pengaruh positif Kompetensi, pembimbing klinik terhadap kinerjanya dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,164 dan nilai uji t -statistik sebesar 8,024. 2) Dijumpai pengaruh positif motivasi pembimbing klinik dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,266 dan nilai uji t -statistik sebesar 4,060 dan 3) Dijumpai pengaruh positif kompetensi dan motivasi pembimbing klinik secara bersama-sama dengan kinerjanya dengan nilai $R^2 = 0,818$ dan nilai uji F statistik sebesar 105,276 lebih besar dari Batas kritisnya (3,20).

Jani Irijanto (2006) menegaskan bahwa Komunikasi berpengaruh sebesar 0,654 terhadap kinerja PNS. Jani juga menyatakan komunikasi yang diharapkan agar dapat meningkatkan kinerja seharusnya komunikasi pemerintahan, artinya ada alur sistem informasi yang jelas dalam komponen organisasi tersebut.

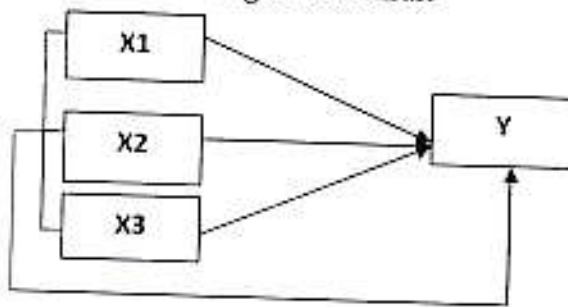
Sarana kerja juga mempengaruhi kinerja PNS, untuk itu diperlukan sinergitas antar komponen sehingga dalam penyediaan sarana kerja berdasarkan kebutuhan. Hal ini dipertegas oleh Simon (2006) yang menyatakan sarana kerja sangat mendukung dalam keberhasilan kerja sehingga berdampak pada kinerja pegawai.

Kerangka Pemikiran

Untuk mewujudkan pelayanan prima tentunya memerlukan sinergitas antara pimpinan dengan seluruh komponen yang ada dalam intitusi tersebut. Dengan

adanya komitmen demikian akan dapat mewujudkan harapan tersebut. Hal ini juga dilakukan oleh Kecamatan Cilegon yang berupaya membangun komitmen untuk menuju profesionalitas kerja dengan memberikan pelayanan yang prima. Dengan kompetensi yang sesuai bidang kerjanya akan dapat menunjang keberhasilan tugas. Kompetensi yang ada pada setiap pegawai harus dioptimalkan menjadi kekuatan dalam melayani masyarakat.

Gambar 1.
Kerangka Pemikiran



Hipotesis Penelitian

1. Secara simultan faktor kompetensi, komunikasi dan sarana kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pegawai.
2. Secara parsial faktor kompetensi, komunikasi dan sarana kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pegawai.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Ruang Lingkup Penelitian

Metode penelitian menggunakan metode studi kasus dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan dalam organisasi berkenaan dengan pengelolaan sumber daya manusia.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang didukung

dengan penelitian kualitatif. Untuk mengetahui pengaruh menggunakan jenis kuantitatif dengan analisis statistik, sedangkan penguraiannya menggunakan analisis deskriptif.

Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Kompetensi (X₁)

Kompetensi adalah merupakan kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan yaitu : Keadaan pada seseorang yang secara utuh penuh kesungguhan, berdaya guna, dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

Indikator Kompetensi :

Pengetahuan, ketrampilan, kemampuan yang diperagakan.

Komunikasi (X₂)

Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dan pemikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.

Indikator

Komunikasi:
Individualisme pengendalian emosi, Jarak kekuasaan, laporan lisan dan tertulis, berbagai informasi. Memberikan informasi tugas.

Sarana (X₃)

Sarana kerja adalah satu kesatuan bentuk fisik dalam rangka menjalankan pengorganisasian serta diperinci pada tiap kelompok pekerja yang terlibat di dalamnya.

Indikator Sarana Kerja: Bentuk Fisik, Manfaat, Perawatan, Efektivitas.

Pelayanan Prima (Y)

Pelayanan Prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah baik di pusat di daerah, BUMN, BUMD, dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

Indikator Pelayanan Prima: Penampilan fasilitas fisik, Daya Uji berupa kemampuan, Daya tanggap berupa kemampuan membantu pelanggan, Ketrampilan memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan memberi pelayanan sesuai standar pelayanan, Keramahan, Kredibilitas, Keamanan, Akses Komunikasi

Populasi dan Teknik Pengambilan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Cilegon Kota Cilegon. Teknik pengambilan sampel dengan teknik Nonprobability yaitu dengan Insidental Sampling. Jumlah sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Data dalam penelitian dikumpulkan dengan menggunakan angket, dokumentasi dan melalui observasi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner yang sifatnya tertutup karena jawaban kuesioner tersebut adalah sudah tersedia dalam pilihan atau check list yaitu 1 - 5. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal yaitu suatu skala dengan menggunakan skala linkert.

Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian

Uji Validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memasukkan instrumen penelitian yang akurat dan dapat

dipercaya. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur, mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama atau disebut juga internal consistency reliability. Pada penelitian ini uji reliabilitas alat ukur yang akan digunakan adalah dengan cronbach alpha dengan bantuan program SPSS. Statistik ini berguna untuk mengetahui apakah pengukuran yang kita buat reliabel atau tidak. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha dari r tabel (Setiaji, 2004: 59). Sementara validitas pengukuran dalam penelitian ini terkait dengan validitas konstruksi (construct validity) Validitas konstruksi ini lebih terarah pada pertanyaan mengenai apa sebenarnya yang diukur oleh alat pengukur yang ada (Setiaji, 2004; 59). Dengan kata lain validitas konstruksi berkaitan dengan pengertian, kegunaan, atau manfaat dan asosiasi variabel-variabel terukur.

Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Uji Normalitas data variabel penelitian merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate, khususnya yang mempunyai

tujuan inferensi (Imam Ghozali, 2005). Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik Kolmogorof-Smirnov. Data yang memenuhi uji normalitas adalah data yang memiliki nilai probabilitas Kolmogorov - Smirnov lebih besar dari pada uji penelitian ($Sig > 0,05$) (Imam Ghozali, 2005).

B. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi perbedaan.

C. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah: variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya Multikolinieritas di dalam model regresi yaitu: (1) nilai toleransi dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF) kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan analisis kuantitatif yaitu dengan

mendeskrripsikan variabel-variabel bebas dan variabel terikat yang diwujudkan dalam bentuk nilai persepsi responden untuk keempat variabel. Selanjutnya nilai persepsi responden tersebut dihitung dengan analisis regresi berganda bantuan Program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versi 16. Untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji F, sedangkan untuk menguji pengaruh secara parsial digunakan uji t.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variable variabel penelitian. Pada bagian ini akan disajikan: uji kualitas data dengan uji validitas dan uji reliabilitas, serta pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrument penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Data penelitian tidak bermanfaat apabila instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi (Cooper dan Emory, 1995). Uji kualitas dapat dilakukan menggunakan uji validitas dengan korelasi Pearson dan reliabilitas dengan Cronbach Alpha.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dihitung menggunakan rumus korelasi Pearson dan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Hasil uji validitas atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner penelitian untuk keempat variabel dapat disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.
Rangkuman Uji Validitas

No. Pertanyaan	Koefisien Korelasi (X)	Koefisien Korelasi (Y)	Koefisien Korelasi (X)	Koefisien Korelasi (Y)	Nilai Kritis (N=100)
----------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------

					$\alpha = 0,05$
1	0,815	0,752	0,820	0,817	0,195
2	0,808	0,556	0,802	0,896	0,195
3	0,789	0,815	0,696	0,880	0,195
4	0,780	0,829	0,766	0,852	0,195
5	0,854	0,749	0,621	0,815	0,195
6	0,799	0,731	0,805	0,887	0,195
7	0,840	0,702	0,702	0,820	0,195
8	0,724	0,773	0,731	0,840	0,195
9	0,681	0,832	0,707	0,534	0,195
10	0,554	0,803	0,651	0,405	0,195

Berdasarkan tabel di atas nilai koefisien korelasi (koefisien butir) keempat puluh pertanyaan untuk keempat variabel penelitian ternyata nilainya semua lebih tinggi (diatas) dari nilai kritis sebesar 0,195, dengan demikian semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur persepsi keempat variabel penelitian semuanya dinyatakan valid.

Setelah uji validitas proses selanjutnya adalah melaksanakan uji realibilitas dengan rumus Alpha Cronbach's, melalui bantuan SPSS dapat dilihat hasil outputnya sebagai berikut :

Tabel 2.

Rangkuman Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Koefisien Alpha Cronbach's	Nilai Perbandingan	Keterangan
Kompetensi (X ₁)	0,942	0,600	Reliabel
Komunikasi (X ₂)	0,944	0,600	Reliabel
Sarana (X ₃)	0,938	0,600	Reliabel
Pelayanan (Y)	0,945	0,600	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut besarnya koefisien reliabilitas (koefisien Alpha) keempat variabel penelitian nilainya lebih besar (diatas) dari 0,600 (60%), sehingga instrumen keempat variabel penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur data penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi uji asumsi klasik. Oleh karena itu, uji asumsi kalsik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik paling tidak terdiri dari uji normalitas, uji heterokedatisitas dan uji multikorelasi.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian parametrik adalah data harus memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorof-Smirnov dengan bantuan program SPSS, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.

Rangkuman Uji Normalitas Data

Variabel Penelitian	Kolmogorov-Smirnov Z	Asym. Sig (2-tailed)	Keterangan
Kompetensi (X ₁)	1,284	0,074	Normal
Komunikasi (X ₂)	0,989	0,281	Normal
Sarana (X ₃)	1,058	0,213	Normal
Pelayanan (Y)	1,069	0,213	Normal

Pengujian normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan bahwa keempat data variabel dinyatakan normal karena keempat variabel mempunyai nilai Asym-Sig lebih besar dari 0,05.

Untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang dihasilkan terindikasi gejala heterokedatisitas atau tidak yaitu dengan melihat scatterplot. Dengan bantuan program SPSS grafik scatterplot dapat dilihat, dimana terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedatisitas dalam model regresi penelitian ini.

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen .Uji multikorelasi perlu dilakukan jika jumlah variabel bebasnya lebi dari satu. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF tidak lebih dari

10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0.1. Hasil analisis regresi ganda dengan bantuan program SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.
Rangkuman Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
Kompetensi (X_1)	0.324	3.089
Komunikasi (X_2)	0.211	4.728
Sarana (X_3)	0.179	5.573

Berdasarkan tabel tersebut nilai tolerance ketiga variabel bebas diatas 0.1 dan nilai VIF ketiga variabel bebas dibawah 10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas diantara variabel bebas.

Deskripsi Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki : 60 orang dan perempuan 40. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pendidikan SD : 14orang; SMP : 14 orang; SMA : 25 orang; Diploma : 13 orang; Sarjana : 23 orang; Lain-lain : 11 Orang. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat disajikan sebagai berikut : Pegawai Swasta : 10 orang; Pegawai Negeri Sipil : 27 orang; Petani : 22; Pedagang : 16; Lain-lain 25 orang.

Deskripsi Variabel Penelitian

Gambaran umum tentang persepsi responden tentang variabel kompetensi dengan nilai mean 3,78, artinya telah mencapai 75,6% atau dengan kategori baik. Persepsi responden tentang variabel Komunikasi dengan nilai mean 3,74, artinya telah mencapai 74,8% atau dengan kategori baik. Sedangkan persepsi responden tentang variabel sarana dengan nilai mean 3,79, artinya telah mencapai 75,8% atau dengan kategori baik. Dan untuk persepsi responden tentang variabel pelayanan prima dengan nilai mean 3,83, artinya telah mencapai 76,6% atau dengan kategori baik. Berdasarkan

nilai rata-rata keempat variabel tersebut dapat dinyatakan bahwa secara umum keempat variabel nilai rata-ratanya hampir sama dan tidak ada nilai rata-rata yang ekstrim.

Pengujian Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui besarnya pengaruh secara simultan variabel Kompetensi, Komunikasi dan Sarana Kerja terhadap Pelayanan Prima pegawai digunakan analisis regresi ganda dengan bantuan program SPSS. Hasil analisis regresi ganda dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.
Analisis Regresi Ganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig
Constant	0.334	1.728	0.085
X_1	0.297	3.653	0.000
X_2	0.332	3.157	0.002
X_3	0.298	2.708	0.008
R = 0.884		R ² = 0.781	F = 113.894
			Sig. = 0.000

Berdasarkan tabel diatas dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 0,334 + 0,297X_1 + 0,332 X_2 + 0298X_3.$$

Persamaan tersebut memiliki arti sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 0,334 menyatakan bahwa jika variabel Kompetensi (X_1), Komunikasi (X_2) dan Sarana Kerja (X_3) nilainya dianggap nol (tidak ada) maka variabel Pelayanan Prima (Y) nilainya sebesar 0,334.
- Koefisien regresi variabel kompetensi sebesar 0,297, jika variabel komunikasi dan sarana kerja nilainya dianggap atau sama dengan 0, maka setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel Kompetensi akan meningkatkan nilai variabel Pelayanan Prima sebesar 0,297 poin.

- Koefisien regresi variabel komunikasi sebesar 0,332, jika variabel kompetensi dan sarana kerja nilainya dianggap atau sama dengan 0, maka setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel Kompetensi akan meningkatkan nilai variabel Pelayanan Prima sebesar 0,232 poin.
- Koefisien regresi variabel sarana kerja sebesar 0,298, jika variabel kompetensi dan komunikasi nilainya dianggap atau sama dengan 0, maka setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel suasana kerja akan meningkatkan nilai variabel Pelayanan Prima sebesar 0,298 poin.

Nilai R Square atau R^2 sebesar 0,781 yang berarti bahwa variasi perubahan nilai variabel pelayanan prima dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi, komunikasi dan sarana kerja secara simultan sebesar 78,1 % dan sisanya sebesar 21,9% dijelaskan oleh variabel lain. Untuk membuktikan hipotesis penelitian yang berbunyi "secara simultan faktor kompetensi, komunikasi dan sarana kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pegawai" diuji dengan menggunakan uji F.

Berdasarkan analisis regresi ganda nilai F hitung sebesar 113,894, nilai ini selanjutnya dibandingkan dengan nilai F tabel yaitu 2,72. Ternyata hasilnya adalah F hitung ($113,894 > F$ tabel (2,72) dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan faktor kompetensi, komunikasi dan sarana kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pegawai.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis penelitian secara parsial faktor kompetensi, komunikasi dan sarana kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima

pegawai digunakan uji t. Berdasarkan analisis regresi dapat diketahui bahwa nilai t hitung masing-masing variabel independen yaitu kompetensi, komunikasi dan sarana kerja adalah 3,653; 3,157; dan 2,708. Ketiga nilai t hitung tersebut jika dikonsultasikan dengan nilai t tabel sebesar 1,961; ternyata ketiganya lebih besar dari 1,961, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian secara parsial faktor kompetensi, komunikasi dan sarana kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pegawai

Implikasi Manajerial

Dalam membangun pelayanan yang prima tentu saja diperlukan komitmen yang dari seluruh aparat yang ada pada Kecamatan Cilegon Kota Cilegon. Dengan adanya komitmen tersebut diharapkan para pegawai dapat bekerja dengan baik secara profesional. Kompetensi yang ada dapat dioptimalkan. Disamping itu komunikasi yang baik pun senantiasa dilakukan untuk mendukung terjadinya suatu pelayanan yang prima. Juga tentang sarana kerja yang sudah baik dipertahankan dan yang belum ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, maka dapat dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan faktor kompetensi, komunikasi dan sarana kerja terhadap pelayanan prima pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon. Secara simultan ketiga variabel independen tersebut memberikan pengaruh sebesar 78,1% terhadap pelayanan prima di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon

2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial faktor kompetensi terhadap pelayanan prima pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon, hal ini dibuktikan dimana t hitung (3,653) > t tabel (1,961).
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial faktor komunikasi terhadap pelayanan prima pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon, hal ini dibuktikan dimana t hitung (3,157) > t tabel (1,961).
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial faktor sarana kerja terhadap pelayanan prima pegawai di Kecamatan Cilegon Kota Cilegon, hal ini dibuktikan dimana t hitung (2,708) > t tabel (1,961).

Saran-Saran

1. Terus dilakukan pembinaan untuk dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawai.
2. Senantiasa memperbaiki komunikasi dengan semua bagian, baik atasan, bawahan maupun teman sejawat sehingga sinergi organisasi dapat terwujud.
3. Sarana untuk menunjang pelaksanaan kerja harus senantiasa dipelihara dan ditingkatkan sehingga jelas fungsinya.
4. Pelayanan prima jangan dijadikan sesuatu yang terpaksa tetapi merupakan sesuatu yang biasa dilakukan dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael, 1990, *Manajemen Sumber Daya Manusia Seri Pedoman Manajemen*, (Alih Bahasa: Sofyan dan Haryanto), Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Asih Tri Rachmi Nuswantari, 2004, "Analisis Pengaruh Komitmen Manajemen, Kompetensi Karyawan dan Proses Pelayanan Internal Terhadap Kualitas pelayanan, Kinerja Pelayanan Internal dan Kepuasan Eksternal Puskesmas Jawa Timur" Ringkasan Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Budi, et.al., 2002, *Paradigma Baru- Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: AmaraBooks
- Cascio, F.W. 2003. *Managing Human Resource (6ed)* Mc.Graw Hill
- Dessler, Gerry, 1997, *Manajemen Personalia* (Alih Bahasa: Darma), Jakarta penerbit Erlangga.
- Dharma, Surya dan Yuanita Sunatrio, 2002, *Human Resource Scorecard: Suatu Model Pengukur Kinerja Sumber Daya Manusia*, Penerbit Amara Books, Yogyakarta
- Djoko Purwanto, 2003, *Komunikasi Bisnis*, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Garry, Yukl, 1994, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, (Alih Bahasa Jusuf Udaya), Jakarta: Prenhallindo.
- Gomes Cardoso, Faustino. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan V). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hadari Nawawi, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Handoko, T. Hari. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Herb Cohen, 2006. *Bernegosiasi dengan Hati*, Karisma Publishing: Batam Centre 29432
- Hasibuan, Malayu SP. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi, Bumi Aksara.

- Hiedjrachman Ranupandojo & Suad Husnan, 2003 *Manajemen Personalia*, BPFE Yogyakarta
- Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Badan Penerbit, Undip. Semarang
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonom* (Cetakan 1). Yogyakarta: AMP YKPN.
- Mangkuprawira, Syafril. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mathis, Robert L, Jackson, John H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Neuman, William Lawrence, 1997. *Social Research Methods*, London: Needham Heights, Allyn and Bacon.
- Noe, Raymond A., dkk, 2000. *Human Resource Management: Gaining A Comptitive Advantage*, Third Edition. McGraw-Hill Companies.
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan II Yogyakarta Penerbit STIE YKPN.
- Supardi, Anwar. 2002. *Dasar-dasar Perilaku Organisasi* (Cetakan Pertama). Yogyakarta, UII pres.
- Teguh, Muhammad. 1999. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal, 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wexley, Kenneth N dan Gary A. Yukl, 1992, *Perilaku Organisasi Dan Psikologis Personalia*, Penerjemah: Muh. Shobaruddin, Jakarta: P.T. Rineka Cipta Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Winardi. 2001. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen* (Cetakan Pertama). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada