

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pendidikan (S1) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



**PUTRI ARYANI
NIM: 2007/84709**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

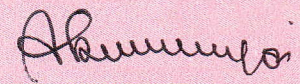
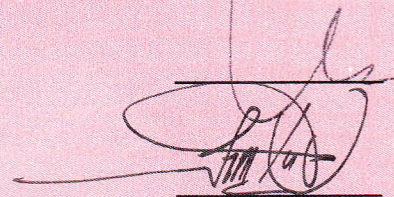
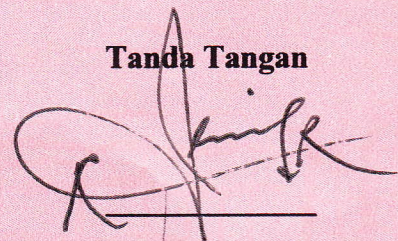
Nama : Putri Aryani
BP/NIM : 2007/84709
Prodi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Januari 2013

Tim Penguji

- 1. Ketua : Dr. Idris, M.Si**
- 2. Sekretaris : Dra. Wirdati Alwi**
- 3. Anggota : Dr. Susi Evanita, MS**
- 4. Anggota : Dra. Armida S.Ms**

Tanda Tangan



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

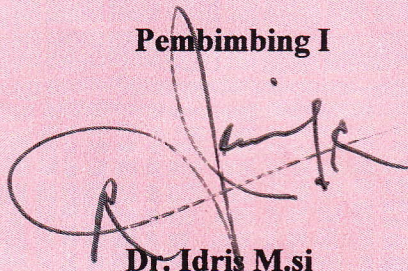
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Putri Aryani
BP/NIM : 2007/84709
Prodi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2013


Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Idris M. Si
NIP.19610703 198503 1 005

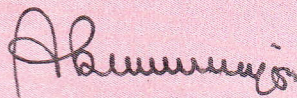
Pembimbing II



Dra. Wirdati Alwi
NIP. 19490823 197602 2 001

Mengetahui :

Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi FE-UNP



Dra. Armida .S, M.Si
NIP. 19660206 199203 2 001

ABSTRAK

Putri Aryani. 84709-2007. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang 2012.

**Pembimbing 1. Dr. H . Idris, M.si
2. Dra. Wirdati Alwi**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena di lapangan bahwa terdapat banyak permasalahan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan dan menganalisis seberapa besar pengaruh: (1) Komunikasi Interpersonal terhadap kualitas pelayanan publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, (2) Kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang , (3) Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel komunikasi interpersonal, kinerja karyawan, terhadap kualitas pelayanan publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi. Sampel diambil berdasarkan *Proportional Random Sampling* sebanyak 97 orang mahasiswa. Alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model *skala likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dengan $sig\ 0,03 < \alpha = 0,05; t_{hitung} = 3,044 > t_{tabel} = 1,661$. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dengan $sig\ 0,021 < \alpha = 0,05; t_{hitung} = 2,351 > t_{tabel} = 1,661$. (3) Terdapat pengaruh bersama-sama yang signifikan antara komunikasi interpersonal, dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dengan $sig\ 0,001 < \alpha = 0,05; F_{hitung} = 7,679 > F_{tabel} = 3,09$.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, disarankan karyawan dan pihak perpustakaan untuk lebih meningkatkan komunikasi interpersonal, dan kinerja karyawan untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahiwabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang”. Salawat dan salam tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kependidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr.H. Idris M.si sebagai pembimbing I, dan Ibuk Dra. Wirdati Alwi sebagai pembimbing II, yang telah memberikan masukan dan saran

serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang beserta staf dan karyawan/ti yang telah memberikan kemudahan dalam administrasinya.
2. Ibu Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
3. Ibu penguji skripsi (1) Dr. Susi Evanita MS (2) Dra. Armida S. M.si yang telah menguji dan memberikan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen staf Pengajar fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis kuliah.
5. Bapak .Maryanto S.Pd selaku kepala bagian Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Para karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah ikut membantu proses penelitian ini.
7. Ayahanda (Yunardi) dan Ibunda (Syachrani) yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Abang dan Adik penulis (Yusakh dan Fadhil) yang memberi semangat dalam penulisan skripsi ini. Buat abang Yusakh semoga diberikan kelancaran dalam setiap pekerjaan (amiiin). Buat Fadhil cepat selesai kuliahnya...

9. Rekan-rekan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2007 yang senasib dan sepejuangan dengan penulis yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan ibarat pepatah “*Tak Ada Gading Yang Tak Retak*”, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya. Amin...

Padang, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	7
1. Kualitas Pelayanan Publik	
a. Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2. Kinerja	
a. Pengertian	10
b. Penilaian Kinerja	11
c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja	13

d. Indikator Kinerja.....	13
3. Komunikasi Interpersonal	
a. Pengertian	14
b. Indikator Komunikasi Interpersonal	16
c. Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	18
B. Kerangka Konseptual	19
C. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	23
D. Variabel Penelitian	24
E. Jenis dan Sumber Data	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Definisi Operasional.....	25
H. Instrumen Penelitian.....	26
I. Teknik dan Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	39
B. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	41
2. Deskriptif Data (Variabel Penelitian).....	43
a. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	43

3. Analisis Inferensial	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Multikolinearitas	54
c. Uji Model Koefisien Determinasi	55
4. Hasil Regresi Berganda	55
5. Uji Hipotesis	56
C. Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Kunjungan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang tahun 2011	2
2. Daftar Karyawan Perpustakaan berdasarkan tingkat Pendidikannya.....	3
3. Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang terdaftar semester Juli-Desember 2011.....	23
4. Sampel penelitian.....	24
5. Skor jawaban pernyataan penelitian	27
6. Kisi-kisi angket penelitian.....	28
7. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Program Studi.....	41
8. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	42
9. Distribusi Frekuensi Komunikasi Interpersonal	44
10. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan	48
11. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik	50
12. Hasil Uji Normalitas	53
13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
14. Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
15. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	55
16. Hasil Uji Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Penelitian	67
2. Tabulasi Uji Coba Penelitian	72
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	75
4. Tabulasi Data Penelitian	86
5. Tabel Distribusi Frekuensi	94
6. Hasil Uji Normalitas.....	97
7. Hasil Uji Multikolinearitas	97
8. Koefisien Determinasi	97
9. Hasil Regresi Berganda	98
10. Uji F	98
11. Uji T	98
12. Surat Izin Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A . Latar Belakang Masalah

Berdasarkan PP no 60 th 1999 dan keputusan Mendikbud no 0105/0/1993, perpustakaan adalah unit pelaksana teknis dibidang perpustakaan yang menunjang pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi. Untuk penyelenggaraan tugas pustaka mempunyai fungsi: a) menyediakan dan mengolah bahan pustaka, b) memberikan pelayanan dan pendayagunaan bahan pustaka, c) memelihara bahan pustaka, d) melakukan layanan referensi, e) melakukan urusan tata usaha pustaka.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan sebagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan dengan pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Terkait dengan kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNP yakni masih banyaknya yang belum dilayani secara maksimal oleh perpustakaan, lamanya proses pencarian buku di perpustakaan membuat mahasiswa belum mendapatkan pelayanan baik di perpustakaan. Jumlah buku yang terbatas juga menghambat dalam pemberian pelayanan, karena dengan jumlah buku

yang terbatas maka tidak bisa dilakukan peminjaman oleh mahasiswa, dan ini juga merupakan masalah dalam memberikan pelayanan, kunjungan mahasiswa ke perpustakaan yang hanya untuk meminjam skripsi dan tidak dapat melakukan peminjaman buku untuk dibawa pulang, bisa dijadikan suatu ukuran belum optimalnya fungsi perpustakaan fakultas. Karena tidak seluruh mahasiswa dapat mencari bahan secara langsung di perpustakaan tersebut.

Tabel 1.1: Daftar Kunjungan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang tahun 2011

Nomor	Bulan	Jumlah pengunjung	Jumlah pengunjung per hari
1	Januari	617	210
2	Februari	5738	204
3	Maret	6113	203
4	April	4198	139
5	Mei	3036	101
6	Juni	3218	107
7	Juli	3611	120
8	Agustus	3038	101
9	September	4017	129

Sumber: Perpustakaan FE UNP

Dilihat dari daftar kunjungan diatas dapat dilihat bahwa banyaknya mahasiswa yang melakukan pemanfaatan terhadap perpustakaan tersebut. Jumlah judul buku yang sekitar 1300 judul belum mencukupi untuk mahasiswa memanfaatkan seluruh bacaan. Tapi dengan segala keterbatasan yang ada perpustakaan Fakultas Ekonomi belum dapat dimanfaatkan secara baik. Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk

saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Kaitannya dengan komunikasi interpersonal yang terjadi sehubungan pelayanan yang diberikan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNP, adanya kekurangan dalam menyampaikan informasi kepada mahasiswa selaku pengunjung perpustakaan. Hal ini bisa disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya seperti ini :

Tabel 1.2: Daftar Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi berdasarkan Tingkat Pendidikannya

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	S1	2 orang
2	SMA	3 orang

Perbedaan tingkat pendidikan dari para karyawan dapat menjadi salah satu faktor penyebab belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan. Karena disinilah terdapat perbedaan pola komunikasi interpersonal. Kinerja yang baik tercipta dari adanya kegiatan atas penyelesaian tugas secara optimal sedangkan kerja yang optimal terlaksana apabila karyawan dapat menggunakan kemampuan, pengetahuan dan bakatnya serta menggunakan waktu sebaik mungkin. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Kinerja yang maksimal akan dilihat dari berbagai faktor penunjang. Kinerja yang telah ditunjukkan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dinilai belum maksimal karena berbagai hal sehingga dapat dilihat belum optimalnya kinerja karyawan tersebut. Pada saat jam sibuk pelayanan antara jam 08.00-12.00, karyawan

tidak dapat memberikan pelayanan yang baik dan terkadang terjadi komunikasi yang kurang baik. Disisi lain belum terlihat pengembangan SDM untuk karyawan juga menyebabkan kinerja yang terlihat belum maksimal.

Berdasarkan fenomena yang ada dalam perpustakaan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara dekat dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Interpersonal, dan Kinerja Karyawan, terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**”

B. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang diatas maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pihak yang berada sekaligus menikmati jasa perpustakaan itu sendiri melalui komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan yang ditunjukkan, maka disini penulis akan mengemukakan permasalahan yang dihadapi oleh pihak ruang baca dan mahasiswa yang menjadi pengguna adalah sebagai berikut:

1. Pemanfaatan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNP masih belum optimal.
2. Sarana dan Prasarana diperpustakaan kurang memadai.
3. Belum meratanya pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada pengunjung.

C. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang diuraikan pada identifikasi masalah diatas dan agar tidak menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka permasalahan dalam penelitian ini perlu dibatasi pada pengaruh komunikasi interpersonal, dan kinerja karyawan, terhadap kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang ditetapkan, maka perumusan masalah dapat ditetapkan sebagai berikut

1. Sejauh mana pengaruh komunikasi interpersonal yang diberikan oleh pihak perpustakaan terhadap kualitas pelayanan publik di Perpustakaan FE UNP?
2. Sejauh mana pengaruh kinerja karyawan perpustakaan terhadap kualitas pelayanan publik di Perpustakaan FE UNP?
3. Sejauh mana pengaruh komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan publik Perpustakaan FE UNP

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNP
2. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNP

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi, serta memperluas wawasan berfikir dan mengembangkan pengetahuan yang telah penulis dapat selama mengikuti studi di perguruan tinggi.
2. Bagi akademik, sebagai sumbangan ilmu dan juga masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya di jurusan Ekonomi FE. Dan pada khususnya ilmu administrasi perkantoran.
3. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai literature atau acuan dalam menulis proposal penelitian tentang kualitas pelayanan publik berikutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008:22) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam hal ini keterkaitannya berhubungan dengan pengunjung perpustakaan sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh perguruan tinggi.

Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiaannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Pasuraman dalam Tjiptono dan Chandra, (2005:121). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected*

service, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Moenir (2010:26) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, pendapat Moenir diatas terlihat bahwa proses yang dimaksud adalah mencakup kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan. Kemudian Moenir (2010;17) menambahkan lagi bahwa pelayanan yang diperlukan manusia ada 2 yaitu:

1. Pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia
2. Pelayanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi

Sedangkan Goetsh dan Davis (1994:56) menjabarkan pengertian kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. John S.Vioken (1993) salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam

penelitian model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985). Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan 2 faktor utamanya, yaitu persepsi pelanggan atas dasar layanan yang nyata atau kinerja perusahaan yang pelanggan terima dengan layanan sesungguhnya diharapkan/diinginkan. Dengan kata lain service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang pelanggan terima.

Terdapat 10 kriteria umum/standar kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliability (keandalan)
2. Responsiveness (daya tanggap)
3. Competence (kemampuan)
4. Acces (mudah dihubungi)
5. Courtesy (keramahan)
6. Communication (komunikasi)
7. Credibility (dapat dipercaya)
8. Security (keamanan)
9. Understanding (memahami pelanggan)
10. Tangibles (wujud)

Delvin dan Dong dalam Kotler (1996) telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan model kualitas pelayanan, adapun hasil dari penelitian itu ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai,bahwa kualitas pelayanan di pengaruhi oleh:

- a. Kelincahan
- b. Kehandalan
- c. Iklim organisasi
- d. Pengalaman karyawan
- e. Tingkat pendidikan karyawan
- f. Motivasi
- g. Kinerja karyawan
- h. Pengetahuan

Menurut Wolkins (dalam Tjiptono, 2004:75) bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan yaitu, pendidikan, kepemimpinan, perencanaan, review, komunikasi, serta penghargaan dan pengakuan.

Adapun menurut faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik berdasarkan beberapa tesis/disertasi diringkas sebagai berikut:

1. Motivasi kerja
2. Kinerja karyawan
3. Kepemimpinan
4. Kontrol sosial
5. Komunikasi
6. Lingkungan kerja

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Di Indonesia istilah kinerja telah populer digunakan dalam massmedia dan media massa Indonesia memberi padanan kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja tersebut, yakni “*performance*”.

Dalam Rivai (2005:14) bahwa, jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary* terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979) berasal dari akar kata “*to perform*” dengan beberapa “*entries*” yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan: (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar: (3)

melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin. Beberapa pengertian berikut ini akan memperkaya wawasan kita tentang kinerja.

Ada beberapa definisi atau batasan kinerja atau performance. Menurut Bernardi dan Russel dalam Ruky (2002:15) adalah catatan tentang hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Dari batasan tersebut jelaslah bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang untuk ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja karyawan adalah suatu proses kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang mana hasil kerja tersebut sesuai dengan standar dan kriteria yang ditentukan dan tepat waktu.

b. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang obyektif bukanlah tugas yang sederhana, penilaian harus dihindarkan adanya "*like dan dislike*" dari penilai, agar obyektifitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dengan

memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka.

Menurut Rivai (2005) ada enam metode penilaian kinerja karyawan yang berorientasi masa lalu yaitu:

- 1) Skala Peringkat (*Rating Scale*), evaluasi hanya didasarkan pada pendapat penilai, yang membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan kriteria yang dianggap penting.
- 2) Daftar Pertanyaan (*Checklist*), yang dimaksudkan dengan metode ini adalah untuk mengurangi beban penilai. Penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan kinerja karyawan.
- 3) Metode peristiwa kritis (*Critical Incident Method*), penilaian yang berdasarkan catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat baik atau jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja.
- 4) Metode peninjauan lapangan (*field review method*), seseorang personalia hanya melihat sesuatu yang terjadi dilapangan.
- 5) Metode Catatan Prestasi, metode ini berkaitan dengan peristiwa krisis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan terutama pada para profesional.
- 6) Skala Peringkat di kaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchored Rating Scale*), metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk satu kurun tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.
- 7) Tes dan observasi prestasi kerja (*Performance Test and Observation*), bila jumlah pekerja terbatas, penilaian prestasi kerja bisa didasarkan pada tes pengetahuan dan ketrampilan. Agar berguna tes harus reliable dan valid.
- 8) Pendekatan Evaluasi Komparatif, metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang dengan karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis

Mengenai manfaat penilaian kinerja, Menurut Alwi dalam Wikipedia mengemukakan bahwa manfaat penilaian kinerja kontribusi

hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara suatu karyawan dengan karyawan, lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktifitas mereka tidaklah sama.

Menurut Martoyo dalam Sariyati (2007:62) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan atau pun antara lain:

- 1) Motivasi
- 2) Kepuasan kerja
- 3) Tingkat stres
- 4) Kondisi fisik pekerjaan
- 5) Sistem kompensasi
- 6) Aspek-aspek ekonomis
- 7) Aspek-aspek teknis
- 8) Perilaku-perilaku lainnya.

d. Indikator-indikator Kinerja

Berdasarkan pendapat Mangkunegara (2001:75) indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

- 1) Kuantitas kerja. Kuantitas kerja yang diperhatikan apabila mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan.
- 2) Dapat tidaknya diandalkan. Kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah, penguasaan terhadap kerja, dan tanggung jawab terhadap kerja.
- 3) Sikap. Sikap, yang diperhatikan adalah sikap terhadap pimpinan, pegawai, dan lingkungan kerja.

Sedangkan menurut Flippo dalam Sariyati, pengukuran kinerja dapat dilakukan melalui penilaian (1) kualitas kerja, yakni berkaitan dengan ketepatan, ketrampilan, ketelitian, dan kerapian pelaksanaan pekerjaan; (2) kuantitas kerja, yakni berkaitan dengan pelaksanaan tugas reguler dan tambahan; (3) ketangguhan, yakni berkaitan dengan keataatan mengikuti perintah, kebiasaan mengikuti peraturan, keselamatan, inisiatif, dan ketepatan waktu kehadiran; dan (4) sikap, yakni menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan serta bagaimana tingkat kerja sama dengan teman dan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Davis dalam Mangkunegara (2000:145) komunikasi adalah “pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain”. Menurut Hovland, Janis dan Kelly dalam Muhammad (2000:2) menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses dimana seseorang (komunikator) mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk merubah tingkah laku orang lain (audien).”

Dikutip dari definisi komunikasi di atas, Devito dalam Supratiknya (1995:20) mengemukakan bahwa “komunikasi

interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau kelompok kecil orang dengan beberapa efek atau umpan balik seketika.” Muhammad (1995) mengartikan “komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi proses komunikasi yang dianggap efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana.

Di samping itu, Supratik (1995) menyatakan komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga terjadi dalam kehidupan organisasi. Robert (1996) menyatakan tujuan komunikasi interpersonal adalah “untuk (1) menemukan diri sendiri, (2) menjaga hubungan yang penuh arti, (3) merubah sikap dan tingkah laku, (4) untuk bermain dan kesenangan.”

Menurut Effendy (1982:160) mengemukakan bahwa “komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang dan dapat berlangsung dengan dua cara yaitu: komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia.” Saluran komunikasi yang digunakan dalam komunikasi interpersonal adalah saluran komunikasi informal, yang mana orang-orang yang ada dalam organisasi tanpa memperdulikan jenjang hirarki, pangkat dan kedudukan atau jabatan informal.

Berdasarkan efisiensi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara satu orang dengan orang lain baik dalam kelompok kecil maupun dalam sebuah organisasi yang tujuannya dapat menjalin hubungan baik sesama individu, dapat merubah sikap dan tingkah laku pegawai, serta menimbulkan suasana kerja yang baik.

b. Indikator Komunikasi Interpersonal

Susanto (1997:50) mengemukakan bahwa “indikator komunikasi interpersonal harus disertai dengan tindakan tertentu dimana komunikator dan komunikan harus bersama-sama menciptakan kegiatan tertentu yang mengesankan bahwa mereka telah berkomunikasi.” Dengan demikian komunikasi interpersonal tidak hanya memerlukan perhatian kepada pesan yang datang namun lebih dari itu seluruh proses komunikasi interpersonal harus memperhatikan seluruh proses komunikasi itu.

Menurut Jhonson dalam Supratiknya (1981) menyatakan tujuan dasar dari komunikasi interpersonal adalah (1) maksud gagasan yang ada dalam diri pengirim serta bentuk-bentuk tingkah laku yang dipilihnya, (2) proses kodifikasi pesan oleh pengirim, pengirim merubah gagasan, perasaan dan maksudnya kedalam pesan yang dapat dikirimkan, (3) proses pengiriman pesan kepada

penerima, (4) adanya saluran media melalui pesan yang dikirimkan dan (5) kemungkinan adanya hambatan waktu.

Menurut Devito dalam Supratik (1995:15) menyatakan ada beberapa indikator komunikasi interpersonal seperti: “(1) arus pesan cenderung dua arah, (2) bentuk komunikasi langsung, (3) konteks pribadi, (4) kecepatan menjangkau khlayak lambat, (5) dapat merubah pengetahuan dan perubahan sikap dan tingkah laku pegawai.”

Selanjutnya Devito dan Asril dalam Susanto (1997:20) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal mengandung lima indikator, yaitu (1) keterbukaan, mampu menerima, menyampaikan pengalaman dan gagasan baru mengenai diri kita dan orang lain, (2) empati, kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain, (3) perasaan positif, pandangan kearah yang baik terhadap suatu hal, (4) kesamaan, memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis dan tidak mempertegas perbedaan.

Menurut Gibb dalam Muhammad (1995:86) kesamaan artinya “dalam suatu organisasi memperlakukan anggota sebagai teman dan tidak menekankan kepada kekuasaan.” Menurut Effendi dalam Susanto (1992:89) mengemukakan beberapa indikator komunikasi interpersonal (1) Komunikan dapat mengetahui

kerangka referensi komunikator secara penuh dan utuh, (2) komunikasi berlangsung diologis, berbentuk percakapan yaitu: tanggung jawab sehingga komunikan dapat mengetahui keadaan dari komunikator, (3) komunikasi berlangsung tatap muka, saling berhadapan, saling menatap sehingga melihat ekspresi wajah, sikap dalam bentuk gerak-gerik yang merupakan umpan balik non verbal dalam komunikasi yang sedang berlangsung.

Berdasarkan defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi interpersonal adalah: (1) perpindahan informasi antar pegawai dan (2) mengubah sikap dan tingkah laku pegawai.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal

Menurut Rogert dalam Muhammad (1995:80) komunikasi yang efektif apabila: (1) Bertemu satu sama lain secara personal, (2) empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan komunikasi yang dapat dipahami satu sama lain dengan sesungguhnya, (5) saling menjaga keterbukaan dan (6) memperhatikan tingkah laku yang percaya memperkuat perasaan aman terhadap orang lain.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk tetap berlangsungnya proses komunikasi interpersonal yang efektif

tidak mudah, melainkan perlu suatu usaha perbaikan terus menerus, baik mengenai persepsi interpersonal (memahami yang tidak tampak pada alat indera dengan kata lain memahami motif tindakan), konsep diri yaitu pandangan dan perasaan serta interaksi interpersonal (menuju interpersonal) artinya semakin tertarik pada seseorang maka semakin besar kecenderungan melakukan komunikasi.

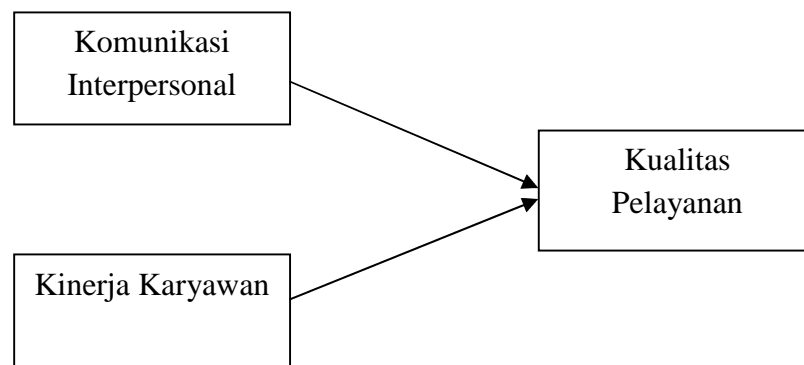
B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau kerangka berpikir adalah suatu konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat yang akan diteliti berdasarkan latar belakang masalah.

Komunikasi Interpersonal merupakan suatu bentuk interaksi yang terjadi antara satu orang dengan orang lain baik dalam kelompok kecil maupun dalam sebuah organisasi yang tujuannya menjalin hubungan baik sesama individu. Komunikasi yang terjadi memberikan pengaruh yang cukup besar, karena dalam komunikasi ini terjadi pertukaran informasi yang akan diterima oleh berbagai pihak. Yang biasanya berdampak pada umpan balik (*feed back*) dari sipenerima informasi. Dengan komunikasi yang baik menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dengan terbinnya suasana yang harmonis.

Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian atas hasil kerja yang telah dicapai sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Kinerja yang baik akan menunjukkan hasil yang baik dan hal ini berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang akan dirasakan pengunjung perpustakaan.

Dibawah ini digambarkan kerangka berpikir atau kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1.

Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Dari kajian teoritis dan kerangka konseptual di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal dan kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Perpustakaan FE UNP.

2. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Perpustakaan FE UNP.
3. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Perpustakaan FE UNP.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dapat dikategorikan baik.
2. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Hal ini berarti semakin baik komunikasi interpersonal maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Kinerja karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Hal ini berarti semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Komunikasi interpersonal, dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Apabila komunikasi interpersonal diperpustakaan semakin baik maka kualitas pelayanan pun semakin meningkat, dan apabila kinerja karyawan perpustakaan semakin tinggi maka kualitas pelayanan publik pun akan lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan adalah variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil deskripsi diketahui bahwa indikator yang lemah adalah dapat tindaknya diandalkan. Hendaknya karyawan dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan bidangnya dan melaksanakan pekerjaan dengan baik meskipun tugas yang diberikan cukup banyak.
2. Komunikasi Interpersonal adalah variabel yang terbesar kedua pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil deskripsi diketahui bahwa indikator yang paling lemah adalah keterbukaan dan indikator lain seperti kepercayaan, dan kesetaraan. Jadi karyawan diharapkan membina rasa keterbukaan agar pengunjung dapat dengan leluasa menyampaikan aspirasi/ide yang dirasa perlu atau terkait dengan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirmen. 2005. *Statistik 1*. Padang : Jurusan Ekonomi FE UNP.
- Arikunto,Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek..* Jakarta : Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyoyo. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Davis.K dan John W.Newstorm. 1994. *Human Behaviour at work Management*.London:Heinemann.
- Eko,Bertha Sri M. 2008. *Efektifitas Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan kerja dalam Organisasi: ditemukan tanggal 8 agustus 2008*
- Tjiptono,Fandy.1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta : Andi Offset.
-2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta : Gava Media.
- Herman Semmy Tetelepta. 2005. *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Tesis. Bandung: PPs Unpad.
- Idris. 2009. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS (Edisi Revisi III)*.Padang: FE UNP
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Moenir.HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Purnama.Nursya'bani. 2006. *Manajemen kualitas perspektif Global*. Yogyakarta. Ekonisia. UI
- Parasuraman,A,Valarie A. Zeithmal,& Leonard L. Berry, 1985.*A Conceptual Model of Service Quality and its implication for future Research*, Journal Marketing.
- Rivai,Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*.Jakarta: PT Raja Grafindo