

**PENGARUH *COMMUNICATION SKILL* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN MALEWANG
KECAMATAN POLOMBANGKENG UTARA
KABUPATEN TAKALAR**

SKRIPSI

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMU MAKASSAR

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**



UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

OLEH :

**RAHMADANI
NIM : 105721117118**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022**

PENGARUH *COMMUNICATION SKILL* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN MALEWANG
KECAMATAN POLOMBANGKENG UTARA
KABUPATEN TAKALAR

SKRIPSI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

Disusun dan Diajukan oleh :

RAHMADANI

105721117118

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN & PENERBITAN

Tgl. Terima	28/05/2022
No. Sirkulir	51272
Jumlah n. exp	1 exp
Halaman	Sub- Alumi
Volume	—
No. Klasifikasi	R/10348/MMU/22
	RAH

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin no. 259 gedung iqra lt.7 Tel. (0411)866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pengaruh *Communication Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar"

Nama Mahasiswa : **Rahmadani**

No. Stambuk/ NIM : 105721117118

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Perguruan Tinggi : **Universitas Muhammadiyah Makassar**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 21 Mei 2022 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Syawal 1443 H
25 Mei 2022 M

Menyetujui

Pembimbing I


Sitti Marhumi, SE., MM
NIDN.0901126906

Pembimbing II

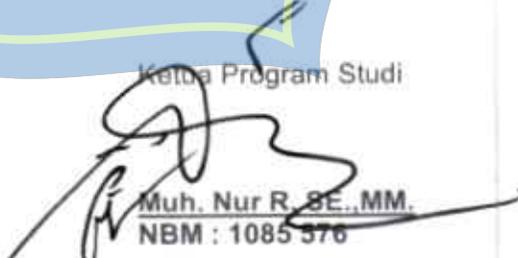

Zairina Soraya, SE., MM
NIDN.0929118403

Mengetahui

Dekan


Dr. H. Andi Jaman, SE., M.Si
NBM : 651 507

Ketua Program Studi


Muh. Nur R., SE., MM.
NBM : 1085 576



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin no. 259 gedung iqra lt.7 Tel. (0411)866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Rahmadani**
 Stambuk : 105721117118
 Program Studi : **Manajemen**
 Dengan judul : " Pengaruh *Communication Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar
 Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi Yang Saya Ajukan Di Depan Tim Penguji Adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan Dan Tidak Dibuat Oleh Siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 24 Syawal 1443 H
 25 Mei 2022 M

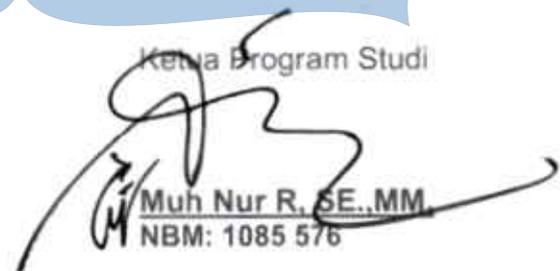
Yang Membuat Pernyataan


 Rahmadani
 105721117118



Diketahui Oleh:


 Dekan,
 Dr. H. Andi Jam'an, SE.,M.Si
 NBM: 651 507

Ketua Program Studi

 Muh Nur R., SE.,MM.
 NBM: 1085 576

ABSTRAK

Rahmadani, 2022". Pengaruh *Communicaton Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Sitti Marhumi dan Pembimbing II Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan "untuk menguji Pengaruh *Communicaton Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuisioner. Teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Communicatin Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar.

Kata Kunci: *Communication Skill* dan Kualitas Pelayanan

Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Bapak **Muhammad Nur Rasyid, S.E.,MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibu **Sitti Marhumi S.E.,MM**, selaku Pembimbing I yang telah senantiasa membantu selama dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu **Zalkha Soraya, S.E.,M.M** selaku Pembimbing II yang telah senantiasa memberikan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mentransfer ilmunya kepada penulis selama kurang lebih mengikuti proses perkuliahan.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Tidak Lupa saya ucapkan banyak terimakasih juga untuk orang tua yang telah banyak memberikan doa dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada teman-teman dan sahabat yang telah banyak memberi motivasi dan semangat serta telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Dan terima kasih semua pihak yang tidak bisa penulis tulis satu persatu, yang telah memberikan semangat, motivasi dan do'a sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan penelitian selanjutnya.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi kita semua, terutama kepada Almamater Biru kita, Kampus Universitas

Muhammadiyah Makassar. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf jika di dalam skripsi ini ada kata-kata yang kurang berkenang, semua tidak ada unsur kesengajaan dari penulis sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

*Billahi Fii Sabillil Haq Fastabiqul Khaalirat Wassalamualaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh.*



D. Populasi Dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Definisi Operasional Varibel dan Pengukuran	36
G. Teknik Analisis Data	37
H. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Kantor Lurah Malewang	42
B. Deskripsi Data Variabel Penelitian	44
C. Analisis Dan Pembahasan	46
D. Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuisisioner Penelitian	58
2	Tabulasi Data	63
3	Uji Validitas <i>Communication Skill</i> (X)	65
4	Uji Reabilitas <i>Communication Skill</i> (X)	69
5	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	69
6	Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (Y)	74
7	Deskripsi Variabel <i>Communication Skill</i> (X)	74
8	Deskripsi Kualitas Pelayanan (Y)	80
9	Regresi Linear	85
10	Surat Penelitian	93
11	Dokumentasi	98



sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan (Sedemayanti, 2009).

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam membenarkan pelayanan maupun penerima pelayanan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peranserta masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Selain dari pada itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Untuk itu maka pembentukan kelurahan harus

pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan berkomunikasi, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Masalah yang ditemukan adalah masih kurangnya pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan desa dengan kewenangan otonomi desa, seperti dalam pelayanan administrasi pembuatan surat pengantar untuk pembuatan izin mendirikan bangunan. Hal ini terlihat dari waktu penyelesaian surat pengantar tersebut tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dari 73 pemohon yang dapat diselesaikan tepat waktu hanya 36 pemohon. Kemudian juga komunikasi pegawai terhadap masyarakat kurang terjalin dengan baik meliputi cakupan sikap dan keterampilan pribadi pegawai yang dimaksud meliputi keahlian berkomunikasi dalam menyebarkan informasi pelayanan, sikap pegawai menyampaikan informasi kepada penerima layanan dan sikap dalam menerima informasi dari penerima layanan..

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik dan perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Sehingga judul yang diangkat yaitu "**Pengaruh *Communication Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah " Apakah *Communication Skill* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah "Untuk mengetahui Pengaruh *Communication Skill* terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar"

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi, pelayanan dan kepuasan masyarakat

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadikan penulis untuk lebih meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan pelayanan kedepannya juga menambah wawasan dan ilmu yang bermanfaat untuk diri sendiri dan untuk orang lain.

b. Bagi Pegawai Kantor

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Kelurahan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

1.) Perencanaan untuk kebutuhan SDM

Dalam fungsi perencanaan kebutuhan SDM terdapat 2 kegiatan utama, yaitu:

- a) Rencana permintaan tenaga kerja organisasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- b) Menganalisis jabatan dalam organisasi yang bertujuan untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan serta kemampuan yang dibutuhkan.

Fungsi-fungsi tersebut merupakan fungsi pokok dalam melaksanakan kegiatan MSDM secara efektif.

2.) Penempatan staff yang sesuai pada organisasi

Langkah yang diambil selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia pada sebuah organisasi. Terdapat dua tahapan pada pengisian staf, yaitu:

- a) Proses rekrutmen calon pekerja
- b) Proses seleksi calon yang dinilai memenuhi syarat.

Proses rekrutmen dan seleksi bertujuan untuk mengetahui kemampuan para calon tenaga kerja serta mengetahui dimanakah calon tenaga kerja akan ditempatkan apakah diluar organisasi (eksternal) atau pun dan dalam organisasi (internal).

3.) Penilaian Kinerja

Penilaian pada kinerja dilakukan setelah tahap seleksi. Organisasi akan menentukan bagaimana seorang pekerja melakukan pekerjaannya serta organisasi akan memberikan

c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia sangat beragam tergantung pada tahapan-tahapan dan juga perkembangan yang terjadi pada setiap organisasi. Menurut Cushway, tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi:

- 1.) Memberikan sebuah pertimbangan manajemen terhadap suatu kebijakan SDM untuk dapat memastikan bahwasanya organisasi tersebut memiliki pekerja yang memiliki motivasi serta kinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu tanggap dalam menghadapi dan mengatasi suatu perubahan dan dapat memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal
- 2.) Mewujudkan serta menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang telah dirancang organisasi agar mampu mencapai tujuannya
- 3.) Membantu dalam hal pengembangan arah seluruh organisasi serta strategi, khususnya strategi yang berkaitan dengan implikasi pada SDM
- 4.) Memberikan dukungan serta kondisi yang dapat membantu manajer dalam mencapai tujuannya
- 5.) Menangani berbagai macam krisis dalam situasi sulit mengenai hubungan antar pekerja untuk dapat meyakinkan mereka tidak akan menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya
- 6.) Menyediakan media sebagai alat komunikasi antar pekerja dengan manajemen organisasi

menyampaikan informasi (komunikator) dan orang yang menerima informasi (komunikan) (Sugiyono, 2005).

Menurut paradigma Laswell dalam bukunya mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Effendy, 2011). Terdapat tiga macam komunikasi (Djoko Purwanto, 2011), yaitu :

1) Komunikasi Antar Pribadi (*Interpersonal Communication*)

Komunikasi antar pribadi merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kedua belah pihak dan cenderung lebih fleksibel (luwes) dan informal. Komunikasi Lintas Budaya (*Intercultural Communication*)

Merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, yang masing-masing memiliki budaya yang berbeda karena perbedaan geografis tempat tinggal.

2) Komunikasi Bisnis

Komunikasi Bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik komunikasi verbal maupun non verbal.

b. Bentuk Dasar Komunikasi

Pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal (Djoko Purwanto, 2011) :

adalah merespon secara spontan dan tanpa alasan terhadap komunikasi yang sedang berlangsung.

- c) Untuk dapat terbuka harus mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita ekspresikan adalah milik kita (berasal dari kita) dan kita bertanggungjawab atas itu.

2) Empati

Empati adalah merasakan seperti apa yang orang lain rasakan. Ketika kita berempati satu sama lain, maka kita akan dapat mengalami apa yang dialami orang lain dari cara pandang seseorang tanpa menghilangkan identitas kita. Adapun cara meningkatkan kemampuan berempati yaitu:

- a) Menghindari untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku orang lain. Jika kita menilai perilaku orang lain sebagai baik, buruk, benar/salah maka akan melihat perilaku orang lain dari label yang dibuat dan itu akan menghalangi untuk bisa memahami maksud dibalik perbuatan tersebut.
- b) Belajar semampu kita tentang keinginan orang lain, pengalaman, kemampuan, ketakutan dan lain-lain.
- c) Mencoba merasakan perasaan orang lain dari cara pandang orang lain tersebut.

3) Dukungan Atau Mendorong

Komunikasi yang efektif dapat memotivasi orang lain dengan menunjukkan sikap tidak mengevaluasi dan provisional. Dalam komunikasi antar pribadi agar tercipta suasana yang

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2008). Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat menghadapi persaingan luar negeri dan satu-satunya jalan mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2008).

Pelayanan menurut Kotler yaitu *"A Service any act or performance that one party can offer to other that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may not be to a physical product"*. Maksudnya yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dikaitkan dengan satu produk fisik (Laksana, 2008). Pelayanan atau *service*, yaitu nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada konsumen (Freddy Ranguti, 2005). Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam kenyataannya tidak mudah untuk membedakan suatu produk

sebagai barang atau jasa secara tepat, karena adanya saling melengkapi di antara keduanya (Andriasan Sudarso, 2006).

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan (Wycob dalam Rosadi Ruslan, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa (termasuk di dalamnya dunia jasa keuangan syariah) (Supranto, 2006).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan,

b. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk (Tjiptono, 2004). Faktor-faktor tersebut meliputi :

1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Dengan kata lain dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dalam partisipasi pelanggan. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya:

- a) Tidak terampil dalam melayani.
 - b) Cara berpakaian tidak sesuai
 - c) Tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan
 - d) Bau badan mengganggu
 - e) Selalu cemberut atau pasang tampang "angker"
- #### 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan tenaga kerja yang intens dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal-hal yang bisa mempengaruhinya adalah upah rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai, tingkat *turnover* yang tinggi, dan lain-lain.

3) Dukungan Terhadap Pelanggan Internal

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Untuk memberikan jasa yang efektif perlu adanya dukungan meliputi pelatihan ketrampilan, perlengkapan peralatan, dan informasi.

4) Kesenjangan-Kesenjangan Komunikasi

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan. Bila terjadi gap/kesenjangan dalam komunikasi, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan jasa.

5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena mereka memiliki perasaan dan emosi. Dalam hal interaksi dengan pemberi jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan jasa yang sama.

6) Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru atau memperkaya jasa lama dapat meningkatkan peluang pemasaran dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi bila terlalu banyak menawarkan jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, maka hasil yang diperoleh tidaklah selalu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas jasa.

- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangible*, yaitu penampilan atau bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik bangunan atau peralatan yang dipergunakan (Harjansyah, 2011).

B. Tinjauan Empiris

Penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yunni Hanitha (2013)	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas	1 Variabel Independen Penelitian Terdahulu Kompetensi Pegawai, sedangkan Penelitian ini Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik,	Adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi diketahui sebesar 0,3069

			<p>Komunikasi Interpersonal</p> <p>2. Analisis data regresi linier sederhana sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan regresi linier Berganda.</p>	<p>yang berarti kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat</p>
2.	Cecep Mohamad Kapi (2019)	Pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan	<p>Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. Pengumpulan data menggunakan angket yang dibagikan kepada 51 masyarakat. Teknik analisa data menggunakan analisis korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi kepala desa dalam pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya termasuk kategori cukup. Kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten</p>

			akan dilakukan menggunakan Regresi Linier Berganda.	kualitas pelayanan.
4.	Wafda Ahmad (2017)	Klasifikasi Pesan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Resto Mr. Teto	Teknik kualitatif yaitu analisis data diambil berdasarkan pengamatan wawancara, dan bahan tertulis	Hasil penelitian ini bahwa penyampaian pesan komunikasi yang dilakukan menggunakan alat komunikasi seperti Handphone dan Smartphone dapat meningkatkan kinerja karyawan
5.	Yasin Setiawan (2020)	Pengaruh komunikasi berbasis computer terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan universitas riau	Penelitian menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling dengan alat bantu LISREL. Analisis data menggunakan Confirmatory Factor Analysis,	Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa model komunikasi pelayanan bermediakan komputer sangat layak untuk dikembangkan.

adalah "Diduga bahwa *Communication Skill* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Malewang Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar".



Dimana dalam pengambilan data ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner tentang *Communication Skill* Pegawai Kantor Kelurahan Malewang Unsur tersebut adalah seluruh masyarakat. Masyarakat disini adalah yang menikmati pelayanan yang diberikan secara khusus kepada masyarakat umum.

2. Sampel

Berdasarkan penjelasan populasi diatas mengenai responden yang akan diteliti sebagai sumber informasi dari kantor kelurahan maka metode pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi ditentukan dipilih oleh peneliti yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:85). Dalam penelitian, pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap Masyarakat.

Selain itu, Pada penelitian ini digunakanlah teknik pengambilan sampel untuk mendapatkan sumber informasi dari luar maka digunakan metode purposive sampling dengan kriteria Masyarakat yang melakukan kunjungan pada Kantor Kelurahan Malewang.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mendasar dari teori menurut Hair et.al (2012:47) yang menyatakan bahwa jumlah anggota sampel ditetapkan dengan minimal 5 sampai 10 kali dari jumlah indikator yang diteliti dengan jumlah sampel minimum pada kriteria ke-2. Penentuan jumlah sampel minimum menurut Hair.et.al (2012) adalah tergantung dari jumlah indikator dikali 5-10. Untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jumlah sampel, maka jumlah indicator pada