



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

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing : Dra. Susi Sulandari, M.Si

Penyusun

Nama : SUPARNI

NIM : 14020114120049

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suparni

NIM : 14020114120049

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Hubungan Keterampilan dan Komunikasi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo”

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lainnya. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Juli 2018

Pembuat Pernyataan,

Suparni

NIM. 14020114120049

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Keterampilan dan Komunikasi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo

Nama Penyusun : Suparni

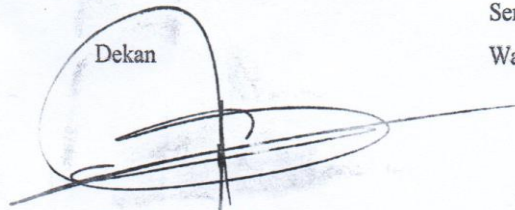
NIM : 14020114120049

Departemen : Administrasi Publik

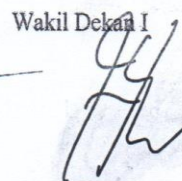
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, Juli 2018

Wakil Dekan I

Dekan


Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

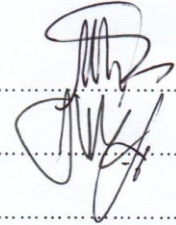
Dosen Pembimbing :

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si.


(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA


(.....)

2. Amni Zarkasyi Rahman, SAP, M.Si

(.....)

3. Dra. Susi Sulandari, M.Si

(.....)

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya."

(Al-Baqarah ayat 286)

"Dan Allah bersama orang-orang yang sabar."

(Al-Anfal ayat 66)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(Al-Insyirah ayat 6)

"Jika seseorang bepergian dengan tujuan untuk mencari ilmu, maka Allah SWT akan menjadikan perjalanannya bagaikan perjalanan menuju surga."

(Nabi Muhammad SAW)

"Tiada doa yang lebih indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai."

(unknown)

"Orang yang berhenti belajar adalah orang yang lanjut usia, walaupun umurnya masih muda. Namun, orang yang tidak pernah berhenti belajar, maka akan selamanya menjadi pemuda."

(Henry Ford)

*"Telling the truth is a simple way to have a peaceful life."
"Berbicara jujur adalah cara sederhana untuk hidup damai"*

(unknown)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya mengucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas izin dan kehendak-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan diselesaikan pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Bapak Dr. Sunarto M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dra. Susi Sulandari M,Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dari mulai semkon, MPA sampai penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA, selaku dosen wali dan dosen penguji yang sudah memotivasi saya serta memberikan nasehat dan arahan yang tiada henti-hentinya.
6. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, SAP, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberi masukan untuk skripsi saya.

7. Seluruh Dosen jurusan Administrasi Publik FISIP Undip Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada saya selama saya menjadi mahasiswa.
8. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo dan seluruh pegawai yang sudah memberikan kesempatan kepada saya praktik kerja magang dan penelitian di tempat tersebut.
9. Bapak Sutardi dan Ibu Sutyem selaku kedua orangtua saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
10. Kakak-kakak dan keponakan saya, Sriyati, Sudiyati, dan Radiananta dan Nafisha Keysha Ayudiya yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan kepada saya.
11. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan kepada saya.
12. Teman dekat saya Mas Anto, terima kasih atas segala bantuan, motivasi dan dukungan yang telah diberikan kepada saya. Terima kasih sudah ada setiap waktu dan selalu menghibur di saat saya sedih.
13. Sahabat saya Nikmatul Nur Jannah, terima kasih sudah menjadi teman yang paling setia dan dapat dipercaya.
14. Teman sebangkuan saya, Caca, Hayu, Tika, Uut dan Ida. Tetap semangat.
15. Keluarga Besar Administrasi Publik 2014 yang telah berjuang dan berbagi pengalaman bersama.

16. Teman-teman KKN Anggit, Ridwan, Nissa, Tiwi, Oliv, Stella dan Wining yang telah menjadi keluarga saya selama 42 hari di Desa Rejosari Kecamatan Bojong Kabupten Pekalongan.
17. Bapak Djumirin selaku Bapak Kost Banjarmasin yang telah memberikan tempat berteduh selama saya di Semarang serta teman-teman kost Banjarmasin yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri.
18. Seluruh pihak yang sudah membantu dan terlibat dalam perjalanan hidup saya di Semarang.

Demikian, ucapan terima kasih yang penulis sampaikan atas tersusunnya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi pedoman bagi yang membutuhkan. Mohon maaf bila ada kesalahan kata-kata dalam penulisan ini.

Semarang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAKSI

JUDUL : HUBUNGAN KETERAMPILAN DAN KOMUNIKASI
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN
PURWOREJO
NAMA : SUPARNI
NIM : 14020114120049

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

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

ABSTRACT

TITLE : RELATIONSHIP SKILLS AND COMMUNICATION OF
EMPLOYEES TO PUBLIC SERVICE QUALITY IN
INVESTMENT AND ONE STOP SERVICE AGENCY OF
PURWOREJO REGENCY
NAME : SUPARNI
NIM : 14020114120049

Public Service Quality especially in the Investment and One Stop Service Agency of Purworejo Regency should be done well, but based on the observations of the researchers, the public service quality in the Investment and One Stop Service Agency of Purworejo Regency is still not good as indicated by the service poll of 46.2%. This is due to online licensing applications that sometimes error and the existence of new regulations Law No. 72 of 2017 concerning Licensing and Non-Licensing Services in the Network. The purpose of the research was to describe and analyze the public service quality, employee skills, employee communication and the relationship between employee skills and communication on the public services quality in the Investment and One-Stop Service Agency of Purworejo Regency. The research method used quantitative research methods through survey. Based on the results of data analysis it can be seen that the public services quality in the Investment and One Stop Service Agency of Purworejo Regency is good with a total average score of 3,09 but there are two indicators that are still low, namely the ease of process indicators in services (2,78) and work tools (2,74). The skills of the employees in the Investment and One Stop Service Agency of Purworejo Regency are already good with a total average score of 3.04 and good employee communication with an average score of 3.05. Employee skills have a strong and significant positive relationship to service quality of 0.704 at a significance number of 0,000 ($<0,1$), employee communication has a moderate positive relationship of 0,566 and is significant at 0,000 ($<0,1$), and jointly between skills and communication of employee have a moderate positive relationship of 0,427 and are significant at 0,000 ($<0,1$). It can be concluded that the public service quality, employee skills, and employee communication in the Investment and One Stop Service Agency of Purworejo Regency is good. Suggestions that researchers can provide for further research related to public service quality please to use different variables.

Keywords: service quality, one stop service, skills, communication

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Hubungan Keterampilan dan Komunikasi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo”** sesuai pada waktunya dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada saat dilapangan yakni di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 6 Kabupaten Purworejo Provinsi Jawa Tengah dimulai dari tanggal 25 Februari 2018 s/d 23 Maret 2018.

Penyusunan skripsi ini merupakan syarat wajib yang harus ditempuh sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan Strata I. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Seluruh pihak DPMPTSP Kabupaten Purworejo yang telah memberikan kesempatan kepada saya mulai dari praktik kerja magang sampai penelitian skripsi.
2. Kedua orang tua saya Bapak Sutardi dan Ibu Sutyem serta keluarga besar saya yang tiada henti-hentinya mendoakan saya, memberikan bantuan, motivasi dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Teman sekaligus tetangga saya, Danang yang sudah rela mengantar jemput saya selama saya penelitian dan tentunya kepada seluruh responden yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang saya bagikan. Tanpa bantuan kalian semua skripsi ini tidak akan tersusun.

Demikian yang dapat saya sampaikan. Semoga skripsi ini dapat menjadi pedoman bagi yang membutuhkan. Mohon maaf bila ada salah kata dalam penulisan ini.

Semarang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Abstraksi	viii
<i>Abstract</i>	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.	L
atar Belakang	1
1.2.	I
identifikasi Masalah.....	11
1.3.	P
erumusan Masalah	11
1.4.	T
ujuan	12
1.5. Kegunaan Penelitian	13
1.6. Kerangka Teori	14
1.6.1. Administrasi Publik.....	14
1.6.2. Paradigma Administrasi Publik.....	16
1.6.3. Manajemen Publik	19
1.6.4. Kualitas Pelayanan Publik	20
1.6.5. Keterampilan.....	39
1.6.6. Komunikasi	43
1.6.7. Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	54
1.6.8. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	54
1.6.9. Penelitian Terdahulu	54
1.7. Hipotesis	58
1.7.1. Hipotesis Minor.....	58
1.7.2. Hipotesis Mayor	58
1.8. Definisi Konseptual	59
1.9. Definisi Operasional	60
1.10. Metode Penelitian	65

1.10.1.	Jenis Penelitian.....	65
1.10.2.	Populasi dan Sampel	65
1.10.3.	Lokasi Penelitian.....	66
1.10.4.	Jenis dan Sumber Data	67
1.10.4.1.	Jenis Data	67
1.10.4.2.	Sumber Data	67
1.10.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	67
1.10.6.	Teknik Analisis Data.....	68
1.10.6.1.	Skala Pengukuran.....	68
1.10.6.2.	Analisis Instrumen Penelitian	70
1.10.6.3.	Analisis Pengujian Hipotesis	72
BAB II GAMBARAN UMUM		76
2.1.	Deskripsi Kabupaten Purworejo	76
2.2.	Deskripsi DPMPTSP Kabupaten Purworejo	80
BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN		103
3.1.	Profil Responden	103
3.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	107
3.2.1.	Hasil Uji Validitas	107
3.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	109
3.3.	Analisis Tabel Distribusi Frekuensi.....	110
3.3.1.	Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	111
3.3.1.1.	<i>Tangible</i>	112
3.3.1.2.	<i>Reliability</i>	118
3.3.1.3.	<i>Responsiveness</i>	120
3.3.1.4.	<i>Assurance</i>	123
3.3.1.5.	<i>Empathy</i>	127
3.3.1.6.	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	131
3.3.2.	Variabel Keterampilan Pegawai (X1).....	136
3.3.2.1.	<i>Technical Skill</i>	137
3.3.2.2.	<i>Human Skill</i>	141
3.3.2.3.	Rekapitulasi Variabel Keterampilan (X1) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	144
3.3.3.	Variabel Komunikasi Pegawai (X2).....	148
3.3.3.1.	Komunikator	148
3.3.3.2.	Pesan	151
3.3.3.3.	Komunikasikan.....	153
3.3.3.4.	Efek	156
3.3.3.6.	Rekapitulasi Variabel Komunikasi (X2) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo tahun 2018.....	159
3.4.	Hasil Analisis Data.....	162
BAB IV PENUTUP		176
4.1.	Simpulan.....	176

4.2. Saran	178
DAFTAR PUSTAKA	180
DAFTAR LAMPIRAN	183

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Polling</i> Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo.....	4
Tabel 1.2. Penelitian Terdahulu	54
Tabel 1.3. Interval Kelas dan Kategori	70
Tabel 2.1. Jumlah Desa dan Luas Menurut Kecamatan Purworejo Tahun 2016	78
Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Purworejo berdasarkan Jenis Kelamin Per Kecamatan Purworejo Tahun 2016.....	79
Tabel 2.3. Jenis Izin di DPMPTSP Kab. Purworejo Th. 2018.....	82
Tabel 2.4. Jabatan Pegawai di DPMPTSP Kab. Purworejo Th. 2018	89
Tabel 3.1. Data Responden di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Berdasarkan Gender Tahun 2018.....	104
Tabel 3.2. Data Responden di DPMPTSP Kabupaten Purworejo berdasarkan Usia Tahun 2018.....	104
Tabel 3.3. Data Responden di DPMPTSP Kabupaten Purworejo berdasarkan Pendidikan Tahun 2018	105
Tabel 3.4. Data Responden di DPMPTSP Kabupaten Purworejo berdasarkan Pekerjaan Tahun 2018	106
Tabel 3.5. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	108
Tabel 3.6. Uji Validitas Variabel Keterampilan (X1) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	108
Tabel 3.7. Uji Validitas Variabel Komunikasi (X2) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	109
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner di DPMPTSP Kab. Purworejo Tahun 2018	105
Tabel 3.9. Kelas Interval Skor dan Kategori.....	111
Tabel 3.10. Tingkat Kesopanan Pegawai dalam Berpakaian di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	113
Tabel 3.11. Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	114
Tabel 3.12. Tingkat Kemudahan Tata Cara Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	115
Tabel 3.13. Tingkat Kemudahan Jangkauan Tempat Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	116
Tabel 3.14. Tingkat Kesesuaian Alat Bantu Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	117
Tabel 3.15. Tingkat Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pemohon di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	119
Tabel 3.16. Tingkat Kejelasan SOP di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	120
Tabel 3.17. Tingkat Keseringan Pegawai dalam Merespon Pemohon	

Di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	121
Tabel 3.18. Tingkat Kecepatan Pegawai dalam Melayani Pemohon di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	122
Tabel 3.19. Tingkat Terjaminnya Waktu dalam Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	124
Tabel 3.20. Tingkat Terjaminnya Biaya dalam Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	125
Tabel 3.21. Tingkat Terjaminnya Legalitas Dokumen Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	126
Tabel 3.22. Tingkat Keseringan Pegawai dalam Mendahulukan Kepentingan Pemohon di DPMPTSP Kabupten Purworejo Tahun 2018	128
Tabel 3.24. Tingkat Keseringan Pegawai dalam Menghargai Pemohon di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	130
Tabel 3.25. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	132
Tabel 3.26. Tingkat Kemahiran Pegawai Mengoperasikan Komputer di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	137
Tabel 3.27. Tingkat Kemahiran Pegawai Mengoperasikan Mesin Fotokopi di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	139
Tabel 3.28. Tingkat Kemahiran Pegawai Mengoperasikan Alat <i>Scan</i> di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	140
Tabel 3.29. Tingkat Kemampuan Pegawai Bertutur Kata Baik Kepada Pemohon di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	142
Tabel 3.30. Tingkat Kemampuan Pegawai Bersikap Ramah Kepada Pemohon di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	143
Tabel 3.31. Rekapitulasi Variabel Keterampilan (X1) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	142
Tabel 3.32. Tingkat Ketepatan Penyampaian Informasi di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	149
Tabel 3.33. Tingkat Kesederhanaan Informasi di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	150
Tabel 3.34. Tingkat Kejelasan Pesan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	152
Tabel 3.35. Tingkat Keakuratan Pesan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	153
Tabel 3.36. Tingkat Persepsi Pemohon terhadap Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	154
Tabel 3.37. Tingkat Keinginan Pemohon Mendapatkan Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	155
Tabel 3.38. Tingkat Kesadaran Pemohon di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	157
Tabel 3.39. Tingkat Respon Pemohon di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	158

Tabel 3.40. Rekapitulasi Variabel Komunikasi (X2) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	160
Tabel 3.41. Tabel Silang Hubungan Keterampilan Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan (Y) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018.....	163
Tabel 3.42. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	164
Tabel 3.43. Hubungan Variabel Keterampilan Pegawai(X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	165
Tabel 3.44. Tabel Silang Hubungan Komunikasi Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	167
Tabel 3.45. Hubungan Variabel Komunikasi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	169
Tabel 3.46. Hubungan Keterampilan (X1) dan Komunikasi Pegawai (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP Kab.. Purworejo Tahun 2018.....	172
Tabel 3.47. Kendall's W Test	173

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	28
Gambar 1.2. <i>Service Quality Gap</i>	31
Gambar 1.3. Bagan Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	37
Gambar 1.4. Langkah-langkah Komunikasi	50
Gambar 1.5. Komunikasi Model Lasswel	52
Gambar 1.6. Model Komunikasi John Middleton	52
Gambar 2.1. Peta Administratif Kabupaten Purworejo	76
Gambar 2.2. Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Purworejo	88
Gambar 3.1. Persentase Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP abupaten Purworejo Tahun 2018	133
Gambar 3.2. Persentase Rekapitulasi Variabel Keterampilan di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahu 2018	146
Gambar 3.3. Persentase Rekapitulasi Variabel Komunikasi di DPMPTSP Kabupaten Purworejo Tahun 2018	160

