

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT KOTA BATU
(Studi Kasus Kantor Urusan Agama se-Kota Batu)**

SKRIPSI



OLEH :

NUR AFIFAH
NPM: 1111700103

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT KOTA BATU
(Studi Kasus Kantor Urusan Agama se-Kota Batu)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademi Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**

OLEH :

**NUR AFIFAH
NPM: 1111700103**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Afifah

NPM : 1111700103

Judul : PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM

PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT KOTA BATU (Studi Kasus Kantor
urusan Agama Se-Kota Batu)

Surabaya, 08 Juli 2021

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M
NPP : 20120.93.0298

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP : 20110.86.0062

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang dewan penguji fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 8 Juli 2021

Dewan Penguji

1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S

Ketua

2. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

Anggota

3. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M
NPP : 20120930298

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nur Afifah
NBI : 1111700103
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Se-Kota Batu)

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari orang lain yang telah dipublikasikan dan atau hasil karya ilmiah orang lain yang dipergunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak dicantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 8 Juli 2021
Yang Membuat Pernyataan,




NUR AFIFAH
NPM. 1111700103



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Afifah
NBI : 1111700103
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama
Se-Kota Batu)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal: 8 Juli 2021

Yang Menyatakan,



NUR AFIFAH
NPM. 1111700103

MOTTO

Dunia ini ibarat bayangan kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu

(Ibnu Qoyyim Al Jauzziyah)

PERSEMBAHAN

Pertama, saya persembahkan kepada Allah azza wajalla hanya dialah yang memberikan ilmu dan pengabul doa, Nabi Muhammad sosok orang yang yang dirindukan dan membawa dunia revolusioner seperti ini.

Kedua, orang tua yang tanpa lelah selalu mensupport, mendoakan yang lebih memahami kita dari pada diri kita sendiri.

Ketiga, suami yang telah mensupport dalam penyelesaian skripsi ini, it's the little things you do that makes me love you.

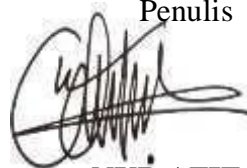
Keempat, semua keluarga tercinta terimakasih tela memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Kelima, seluruh dosen FISIP yang telah memberikan ilmu dan dosen pembimbing serta penguji terimakasih banyak sudah membantu selama ini, menasehati, diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai dan lulus tepat waktu.

Keenam, buat teman-teman seperjuangan admin publik 2017 dan genk semongko hyung, ciamik semuanya yang telah memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 8 Juli 2021

Penulis



NUR AFIFAH

111700103

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian tentang kinerja pegawai dalam pelayanan publik yang ada dilingkungan pemerintahan daerah Kota Batu khususnya pada kantor urusan agama terkesan kurang efektif dan efisien. Kinerja pegawai dirasakan masih sangat jauh dari harapan masyarakat yang berurusan pada kantor tersebut, sehingga menimbulkan keresahan dan opini publik yang kurang baik. Kurangnya sarana dan prasarana merupakan masalah lain yang dimiliki. Penelitian ini menggunakan cara pendekatan kuantitatif yang berdasarkan pengalaman dan ilmu yang pasti, penggunaannya untuk meneliti orang atau contoh tertentu dengan memakai alat pengumpulan data dan analisis yang bersifat kuantitatif.

Dua variabel yang dianalisis yaitu kinerja pegawai analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Angka suku yang diperoleh sebesar 0,141, ini menandakan Kepuasan Masyarakat naik sebesar 14,1% Kinerja Pegawai yang paling mempengaruhi dipertimbangkan terhadap kepuasan Masyarakat dan pelayanan publik sangat penting terhadap kepuasan masyarakat, olahan data yang di analisis dengan persamaan regresi linier berganda memperlihatkan bahwa Pelayanan Publik memberikan pengaruh positif dan penting terhadap kepuasan masyarakat. Nilai suku yang diperoleh sebesar 0,932, menandakan bahwa jikalau Pelayanan Publik ada peningkatan 1% sedangkan variabel lainnya dianggap stagnan maka keputusan pelayanan akan meningkat sebesar 93,2%, variabel Pelayanan Publik sangat mempengaruhi terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci: Pengaruh Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Based on research on employee performance in public services in the Batu City local government environment, especially in the religious affairs office, it seems less effective and efficient. The performance of employees is felt to be far from the expectations of the people who deal with the office, causing unrest and unfavorable public opinion. Lack of facilities and infrastructure is another problem. Research using quantitative quantitative research methods based on the philosophy of positivism, is used to examine a particular population or sample using quantitative data collection and analysis instruments.

The two variables analyzed are employee performance, multiple linear regression analysis shows that the employee performance variable has a significant influence on community satisfaction. The coefficient value obtained is 0.141, it can be interpreted that community satisfaction increases by 14.1%. Employee performance is the most important factor in community satisfaction and public services have a significant effect on community satisfaction, data processing analyzed by multiple linear regression equations shows that Public services have a positive and significant impact on community satisfaction. The coefficient value obtained is 0.932, this means that if the Public Service increases by 1% while the other variables are considered constant, the purchasing decision will increase by 93.2%, the Public Service variable as the most influential factor on Community Satisfaction.

Keywords: Effect of Employee Performance, Public Service, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Kota Batu)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya :

1. Ayahanda Misrawi dan ibunda Siti Atun tercinta yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun material kepada penulis.
2. Bapak Dr.Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Dra. Endang Indartuti, M,Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Prof. Dr. Rudy Handoko, Ms dan Yusuf Hariyoko, S.AP., MAP selaku pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan baik secara teoritis maupun moril sehingga skripsi dan diselesaikan dengan baik pada penulis.


6. Kepada seluruh pegawai dan staff di Kantor Kementerian Agama, serta KUA Kota Batu yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan data peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Adek saya Husnul mubarak serta suami Hoirul Umam dan saudara semua yang ada di Sampang.
8. Teman-teman seperjuangan Ika Nurmaulinda Rahmawati, Duwi Ratnasari, Sidqiyah Syafidah, Ayu Maghfiroh, Fetrik Dwi Nata, Yasmin Nabila dan seluruh teman administrasi publik angkatan 2017.
9. Serta organisasi internal dan eksternal HMM, himanata 2018, dan lain sebagainya, yang telah membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan semuanya.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan telah membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga langkah kita dalam kebaikan selalu mendapatkan kemudahan serta keberkahan, kekurangan skripsi ini peneliti sadari, dan akan jadikan evaluasi untuk peneliti sehingga menghasilkan penelitian yang baik lagi. Dan semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis.

Peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti, tetapi juga bagi para pembaca.

Surabaya, 8 Juli 2021

Penulis



NUR AFIFAH
NPM. 1111700103

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	19
1.1 Latar Belakang	19
1.2 Rumusan masalah.....	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	22
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.5 Sruktur Penulisan	23
BAB I KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Landasan Teori	29
2.2.1 Pelayanan Publik	29
2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	31
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	32

2.2.4	Prinsip-Prinsip dan Asas-Asas pelayanan public	34
2.2.5	Dimensi Pelayanan Publik.....	35
2.2.6	Konsep kepuasan.....	39
2.2.7	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	42
2.2.8	Keterkaitan Antara Pelayanan dengan Kepuasan	43
2.3	Kerangka Berfikir	44
2.4	Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Jenis Penelitian	47
3.2	Lokasi Penelitian	47
3.3	Hipotesis	47
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	49
3.4.1	Variabel Penelitian	49
3.4.2	Pengukuran.....	49
3.5	Tipe dan Sumber Data	50
3.5.1	Data Primer.....	50
3.5.2	Data Sekunder	50
3.6	Populasi dan Sampel.....	50
3.6.1	Populasi.....	50
3.6.2	Sampel.....	50
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.8	Teknik Analisis Data	52
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.2	Visi Misi Kantor Urusan Agama Kota Batu.....	55
4.3	Sruktur organisasi Kantor Urusan Agama Kota Batu	56
4.4	Tugas Pokok Dan Fungsi.....	56

4.5	Karakteristik Responden.....	56
4.6	Hasil Analisis Data.....	59
4.6.1	Uji validitas	59
4.6.2	Uji Reliabilitas	62
4.6.3	Analisis Regresi Berganda.....	63
4.6.4	Nilai R (Koefisien Korelasi Berganda)	65
4.6.5	Nilai Adjusted R Square	65
4.6.6	Kinerja Pegawai.....	65
4.6.7	Pelayanan Publik	66
4.7	Pengujian Hipotesis	67
4.7.1	Uji T (Persial)	67
4.7.2	Pengujian (Secara simultan)	67
BAB V PENUTUP.....		69
5.1	Kesimpul.....	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
Lampiran		73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	39
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4. 3 Usia.....	41
Gambar 4. 4 Pendidikan.....	41
Gambar 4. 5 Pekerjaan	42
Gambar 5. 1 Pengisian Kuesioner	82

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pengujian Validitasi	43
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitasi.....	45
Tabel 4. 3 Regresi	45
Tabel 5. 1 Kuesioner	74
Tabel 5. 2 Uji Validitas Pegawai.....	76
Tabel 5. 3 Uji Validitas Pelayanan Publik.....	77
Tabel 5. 4 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat.....	78
Tabel 5. 5 Uji Reliabelitas Pengaruh Kinerja.....	80
Tabel 5. 6 Uji Reliabilitas Pelayanan Publik.....	80
Tabel 5. 7 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat.....	80
Tabel 5. 8 Regresi Linier Perganda.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	73
Lampiran 2 UJI VALIDITAS	76
Lampiran 3 UJI REABILITAS	80
Lampiran 4 REGRESI (LINEAR PERGANDA)	81
Lampiran 5 DOKUMENTASI KUESIOER	82
Lampiran 6 Surat Ijin	85
Lampiran 7 Kartu Pembimbing.....	86
Lampiran 8 Perintah Revisi	87
Lampiran 9 Uji Turniti.....	90

“HALAMAN SENGAJA DIKOSONGKAN”