

Lampiran 1 Kuesioner

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

Bersama ini, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari, Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya berikan. Informasi yang Anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian Anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

1. Identitas Responden

- No. Identitas : -
- Nama :
- Umur :
- Jenis kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
- Pekerjaan : a. PNS d. wirausaha
b. Petani/Berkebun e. TNI/POLRI
c. Pegawai Swasta
- Pendidikan Terakhir : a. SMP d. SI
b. SMA/SMK e. S2, dst
c. Diploma

2. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (√) sesuai dengan pilihan jawaban yang ada pada kolom isian yang tersedia. Penelitian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

- SP= Sangat Puas TP = Tidak Puas
P = Puas STP = Sangat Tidak Puas
N = Netral

Tabel 5. 1 Kuesioner

| 1.) Variabel Bebas (X) | | PILIHAN JAWABAN | | | | |
|-------------------------------|---|------------------------|----------|----------|-----------|------------|
| XI. KINERJA PEGAWAI | | | | | | |
| PERNYATAAN | | SP | P | N | TP | STP |
| 1 | Pegawai melayani Masyarakat | | | | | |
| 2 | Ruang dan Lingkungan Bersih dan Rapi | | | | | |
| 3 | Kemudahan akses masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan | | | | | |
| 4 | Kelengkapan Komputerisasi | | | | | |
| 5 | Peralatan dan perlengkapan perkantoran dalam kondisi baik | | | | | |
| 6 | Kesopanan dan Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 7 | Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| X2 | PELAYANAN PUBLIK | | | | | |
| 1 | Kecermatan petugas dalam melayani | | | | | |
| 2 | Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan | | | | | |
| 3 | Kecepatan melakukan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat | | | | | |
| 4 | Pelayanan dilakukan dengan transparansi | | | | | |

| | | | | | | |
|----------|--|--|--|--|--|--|
| 5 | Pegawai berusaha keras melayani masyarakat dengan baik | | | | | |
| 6 | Pegawai Komunikatif dan mudah Dihubungi | | | | | |
| 7 | Pegawai berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas, dan ramah dalam pelayanan | | | | | |
| Y | 2). Variabel terikat (Y) | | | | | |
| | KEPUASAN MASYARAKAT | | | | | |
| 1 | Respon pegawai terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan | | | | | |
| 2 | Ketepatan waktu pegawai melakukan Pelayanan | | | | | |
| 3 | Respon pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat dalam pelayanan. | | | | | |
| 4 | Pegawai bersedia menerima kritik dan mendengarkan saran dari masyarakat | | | | | |
| 5 | Pegawai menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab | | | | | |
| 6 | Kepedulian pegawai terhadap keluhan/masalah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan | | | | | |
| 7 | Pegawai menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab | | | | | |

(sumber: Hasil penelitian 2021)

Atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr mengisi angket ini kami mengucapkan TerimaKasih.

| | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|---------|---------|---------|---------|-------|-------|---------|--------|
| X2.4 | Pearson Correlation | 1,000** | 1,000** | 1,000** | 1 | -,122 | -,010 | 1,000** | ,957** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,225 | ,921 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.5 | Pearson Correlation | -,122 | -,122 | -,122 | -,122 | 1 | ,171 | -,122 | ,105 |
| | Sig. (2-tailed) | ,225 | ,225 | ,225 | ,225 | | ,088 | ,225 | ,297 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.6 | Pearson Correlation | -,010 | -,010 | -,010 | -,010 | ,171 | 1 | -,010 | ,212* |
| | Sig. (2-tailed) | ,921 | ,921 | ,921 | ,921 | ,088 | | ,921 | ,035 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2.7 | Pearson Correlation | 1,000** | 1,000** | 1,000** | 1,000** | -,122 | -,010 | 1 | ,957** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,225 | ,921 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,957** | ,957** | ,957** | ,957* | ,105 | ,212* | ,957* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,297 | ,035 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(sumber: Data Data OutPut SPSS-24 For Windows.)

Lampiran 3 UJI REABILITAS

Uji Reliabelitas Pengaruh Kinerja

Tabel 5. 5 Uji Reliabelitas Pengaruh Kinerja

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .698 | 8 |

Uji Reliabilitas Pelayanan Publik

Tabel 5. 6 Uji Reliabilitas Pelayanan Publik

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .772 | 8 |

Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

Tabel 5. 7 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .781 | 8 |

(sumber: Hasil Penelitian 2021)

Lampiran 4 REGRESI (LINEAR PERGANDA)

Tabel 5. 8 Regresi Linier Perganda

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,881 ^a | ,777 | ,772 | 1,89317 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 1209,732 | 2 | 604,866 | 168,764 | ,000 ^b |
| | Residual | 347,658 | 97 | 3,584 | | |
| | Total | 1557,390 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: CONSTANT

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -2,559 | 2,856 | | -,896 | ,373 |
| | X1 | ,141 | ,116 | ,080 | 1,213 | ,228 |
| | X2 | ,932 | ,074 | ,825 | 12,587 | ,000 |

a. Dependent Variable: CONSTANT

(sumber: Hasil Penelitian 2021)

Lampiran 5 DOKUMENTASI KUESIOER

Gambar 5. 1 Pengisian Kuesioner



Mengisi kuesioner masyarakat dari kecamatan Batu
(Sumber: Hasil Penelitian 2021)



Salah satu Masyarakat dari kecamatan Bumiaji
(Sumber: Hasil Penelitian 2021)



Salah satu masyarakat kecamatan Junrejo
(Sumber: Hasil Penelitian 2021)





Lampiran 6 Surat Ijin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik,
 Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Nomor: :724/K/FISIP/VI/2021
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

25 Juni 2021

Kepada Yth. : Kepala Kantor Kementerian Kota Batu
 Jl. Sultan Agung No.7, Sisir, Kec.
 Batu, Kota Batu, Jawa Timur
 65314

Dengan Hormat,
 Sehubungan dengan penyusunan Skripsi mahasiswa kami pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, bagi mahasiswa kami sangat memerlukan data sumber data (referensi), observasi dan wawancara.
 Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

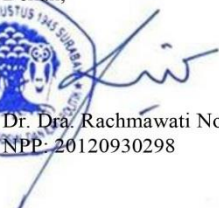
Nama : Nur Afifah
 N.I.M : 11111700006
 Alamat : Jl. Bancelok Masjid Desa. Mlaka Kec. Jrengik Kab. Sampang

Guna melakukan pengambilan data di:

“Kantor Kementrian Agama Kota Batu dan KUA se-Kota Batu”

Dengan Judul Skripsi: Pengaruh Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi kasus Kantor Urusan Agama Se-Kota Batu).

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan,

 Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM
 NPP: 20120930298

Lampiran 7 Kartu Pembimbing

| Data Mahasiswa | |
|----------------|--|
| N I M | 1111700103 - Nur Afifah |
| Nama Mahasiswa | Nur Afifah |
| Info Akademik | Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Jurusan Administrasi Negara Semester : 8 |

Bimbingan

Jurnal Ilmiah

Seminar Proposal

Syarat Sidang

Bimbingan

| No | Dosen | Topik | Tanggal Bimbingan |
|----|--|----------------------|-------------------|
| 3 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Latar belakang | 12 Apr 2021 |
| 4 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Fokus penelitian | 19 Apr 2021 |
| 5 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Teori | 7 Mei 2021 |
| 6 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Penelitian terdahulu | 10 Mei 2021 |
| 7 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Ganti judul | 14 Mei 2021 |
| 8 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Penambahan teori | 18 Mei 2021 |
| 9 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Referensi | 21 Mei 2021 |
| 11 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Acc penelitian | 23 Mei 2021 |
| 12 | 0722126201 - Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. | Judul | 12 Apr 2021 |
| 13 | 0722126201 - Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. | Acc penelitian | 19 Apr 2021 |
| 14 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Saran | 27 Jun 2021 |
| 15 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Analisis regresi | 27 Jun 2021 |
| 16 | 0722126201 - Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S. | Acc sidang | 28 Jun 2021 |
| 17 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Abstrak | 2 Jul 2021 |
| 18 | 0714089102 - Yusuf Haryoko, S.AP., M.AP. | Acc sidang | 5 Jul 2021 |

Lampiran 8 Perintah Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Nur Affah 1111700103

Program Studi : Administrasial Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

| NO | MATERI | BAB | HAL |
|----|--------------------------|-----|-----|
| | catatan ada di mahasiswa | | |

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

DRS. BAGOES SOENARJANTO, M.SI

Surabaya, 12 Juli 2021
 Dosen Penguji,

DRS. BAGOES SOENARJANTO, M.SI



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925862, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Nur Afifah 1111700103

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

| NO | MATERI | BAB | HAL |
|----|-----------|-----|-----|
| | Tidak ada | | |

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Prof. Dr. V Rudy Handoko, MS

Surabaya, 8 July 2021
 Dosen Penguji,

Prof. Dr. V Rudy Handoko, MS



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925882, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Nur Afifah 1111700103

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

| NO | MATERI | BAB | HAL |
|----|--------|-----|-----|
| | | | |

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,


 DR.S. ADI SOESANTORO, M.SI

Surabaya, 9 July 2021
 Dosen Penguji,


 DR.S. ADI SOESANTORO, M.SI

Lampiran 9 Uji Turniti

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

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.unigal.ac.id

Internet Source

2%

2

media.neliti.com

Internet Source

2%

3

adoc.tips

Internet Source

2%

4

makassar.lan.go.id

Internet Source

2%

5

repository.uinbanten.ac.id

Internet Source

2%

6

repository.ub.ac.id

Internet Source

2%

7

repositori.usu.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%