

**PENGARUH KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI  
TINGKAT KELURAHAN TERHADAP GOOD SERVICES  
ADMINISTRASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN**

**(Studi pada Kelurahan Jemurwonosari Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program  
Studi Administrasi Negara**



**Oleh:**

**SHEILA SUKMA MELINIA**

**NBI : 1111800119**

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

**2022**

**PENGARUH KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI  
TINGKAT KELURAHAN TERHADAP GOOD SERVICES  
ADMINISTRASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN**

**(Studi pada Kelurahan Jemurwonosari Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Stata- 1  
Program Studi**



**Oleh :**

**Sheila Sukma Melinia**

**NBI : 1111800119**

**Universitas 17 Agustus 1945  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Negara  
Surabaya**

**2022**

**ii**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa : Sheila Sukma Melinia**

**NBI : 1111800119**

**Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Di  
Tingkat Kelurahan Terhadap God Services  
Administrasi Pelayanan Kependudukan  
(Studi Pada Kelurahan Jemurwonosari  
Surabaya)**

**Surabaya, 24 Juni 2022**

**Mengetahui,  
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dr. Ayu Maduwinarti, M.P  
NPP : 20120.87.0103**

**Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing**

**Prof. Dr. Arief Darmawan, S.U  
NPP : 20110.91.0215**



**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 : 24 Juni 2022**

**Dewan Penguji :**

1. Prof. Dr. Arif Darmawaan, SU

Ketua


2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota

3. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Anggota

Mengesahkan,  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

  
**Dr. Avung Maduwinarti, M.P**  
NIP : 20120.87.0103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sheila Sukma Melinia

NBI : 1111800119

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Tingkat Kelurahan Terhadap God Services Administrasi Pelayanan Kependudukan (Studi Pada Kelurahan Jemurwonosari Surabaya)

Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur jiblanan, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh ( S1 ) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 24 Juni 2022  
Yang membuat Pernyataan



( Sheila Sukma Melinia )

1111800119



U N I V E R S I T A S

**17 AGUSTUS 1945**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

**BADAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Semolowaru 45 Surabaya Tlp.  
031 0593 1800(ex.311)

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sheila Sukma Melinia  
NBI : 1111800119  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non- eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**“PENGARUH KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI  
TINGKAT KELURAHAN TERHADAP GOOD SERVICES  
ADMINISTRASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN  
(Studi pada Kelurahan Jemurwonosari Surabaya)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive 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.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 9 Juli 2021

Yang Menyatakan,



( Sheila Sukma Melinia )

## ABSTRAK

Sheila Sukma Melinia, 2022, **Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara di Tingkat Kelurahan Terhadap *Good Services* Administrasi Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Surabaya. (Prof. Dr. Arief Dermawan, SU dan Drs. Supri Hartono, MS).**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara di Tingkat Kelurahan Terhadap *Good Services* Administrasi Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Jemurwonosari Surabaya. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dan, penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu penentuan sampel yang dilakukan secara acak dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan Kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh positif terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linier yang dilakukan yang memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 24,123 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya semakin baik kinerja pegawai ASN ditingkat kelurahan akan membuat kualitas yang administrasi yang diberikat kepada masyarakat akan meningkat, pelayanan yang baik kepada masyarakat akan membuat dampak positif bagi instansi dimana masyarakat akan memiliki perspektif yang baik.

**Kata Kunci : Observasi, Kuesioner, Dokumentasi, Kinerja Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Administrasi Kependudukan**

## ABSTRACT

Sheila Sukma Melinia, 2022, **The Influence of the Performance of State Civil Apparatus at the Village Level on Good Services Administration of Population Services in Jemurwonosari Village, Surabaya. (Prof. Dr. Arief Darmawan, S.U and Drs. Supri Hartono, M.S)**

---

The purpose of this study was to determine the effect of the performance of the State Civil Apparatus at the Kelurahan Level on Good Services Administration of Population Services in Jemurwonosari Village, Surabaya. The type of research used is quantitative research with the type of research used in this study is descriptive research and, the sampling used is simple random sampling technique, namely the determination of the sample is done randomly with the number of respondents as many as 90 people. Data collection techniques using documentation, observation and questionnaires. The data analysis technique used in this research is regression analysis.

The results of the study show that the performance of the State Civil Apparatus has a positive effect on good service administration of population services. This is indicated by the results of the linear regression which obtained a t-value of 24.123 with a significance value of 0.000 so ( $0.000 < 0.05$ ). This means that the better the performance of ASN employees at the village level will increase the quality of the administration given to the community, good service to the community will have a positive impact on the agency where the community will have a good perspective.

**Keywords : Observation, Questionnaire, Documentation, Performance of State Civil Apparatus, Population Administration Service**



## KATA PENGANTAR

Dengan ucapan Alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi terdapat banyak kesulitan yang peneliti hadap. Saya bersyukur telah dibantu oleh banyak pihak sehingga skripsi ini dapat sampai ke tangan pembaca. Dikesempatan yang sama peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah terlibat dalam suksesnya penyusunan ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwintarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP. selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si. selaku Wali Dosen yang saya hormati.
5. Bapak Prof. Dr, Arief Dermawan, SU selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya memberikan saran maupun semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen Pembimbing Kedua yang saya hormati terima kasih sudah meluangkan waktu untuk selalu membimbing saya.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas referensi tentang materi penelitian dan motivasi untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih untuk Kedua Orang Tua saya yang selalu dan tak akan

pernah berhenti berdoa, mendukung dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Untuk saudara saya Dita Rahayu S.E.I dan M. Syukrul Mun'im, Serta keponakan saya yang cantik Tsurayya Al A'Launa Mun'im yang telah mendukung baik materi maupun non materi.
10. Untuk saudara saya Silvi Rosdiana Putri Rahman S.E dan Kukuh Rizky Yulian yang telah membantu dan mensupport dalam mengerjakan skripsi ini terima kasih.
11. Untuk Muchamad Fauzi Alwi Mustofa yang telah mendukung dan slalu menyemangati saya baik secara moral maupun materil saat mengerjakan skripsi, sahabat sahabatku tercinta Erlisa Nur Arofa, Farah Firdaus N, Inge Vania P N, Nevirity Kirana J dan semua teman teman angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan telah mendukung saya sepenuhnya hingga saat ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi terdapat kekurangan oleh sebab itu peneliti mengharapakan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat terkhusus bagi almamater tercinta dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 24 Juni 2022

(Sheila Sukma M)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan ucapan Alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan senang hati mempersembahkan karya skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya Miskun dan Pani yang tidak pernah berhenti berdo'a, senantiasa mencurahkan kasih sayang, dan slalu menemani penulis hingga sampai pada titik ini.
2. Kakak saya tercinta Dita Rahayu, S.E yang telah menuntun, membimbing, slalu memberikan dukungan selama ini.
3. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

**“ Terima Kasih Bapak dan Ibuku Tercinta “**

**“ I Love My Parents More Than Anything “**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori .....	7
2.3 Kerangka Pemikiran .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.3 Hipotesis .....	19
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	20

3.5 Tipe dan Sumber Data .....	21
3.6 Populasi dan Sampel .....	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8 Teknik Analisi Data .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	31
4.2 Pembahasan .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	24
Tabel 3.2 Keputusan Autokorelasi.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif.....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas .....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 4.1 Scater Plot .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden.....	xxiii
Lampiran 2 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .	xxix
Lampiran 3 Output SPSS Uji Reliabilitas .....	xxxi
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	xxxii
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Regresi dan .....	xxxiv
Daftar Riwayat Hidup.....	xxxv
Dokumentasi.....	xxxvi
Lampiran Perintah Revisi .....	xxxvii
Lampiran Hasil Turnitin Bab 1, 4, dan 5.....	xl
Lampiran Hasil Turnitin Jurnal.....	xlviii