

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN  
TAMBAKSARI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA  
TIMUR)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**INDRI HABSARI**

**NBI: 1111900042**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI PELAYANAN  
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN  
TAMBAKSARI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA  
TIMUR)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**INDRI HABSARI**

**NBI: 1111900042**

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

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Indri Habsari**

**NBI : 1111900042**

**Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur)**

**Surabaya, 21 Juni 2023**

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

**Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**  
**NPP. 20120.87.0103**



**Dr. Joko Widodo, MS**  
**NPP.20110930306**

## 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 21 Juni 2023

### Dewan Penguji:

1. Dr, Joko Widodo, MS

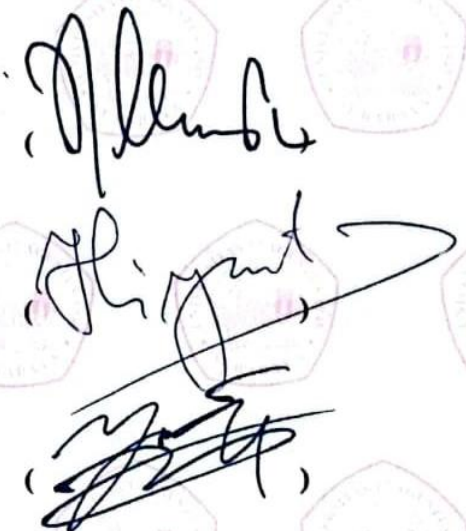
Ketua

2. Drs, M. Kendry Widiyanto, MSi

Anggota I

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Anggota II



Mengesahkan  
Dekan FISIP Untag Surabaya,  
  
Dr. Dra. Ayu Maduwimarti, M.P.  
NPP. 20120.87.0103

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Indri Habsari

NBI : 1111900042

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur)

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari 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 surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan atas kesadaran saya sendiri yang sesadar – sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 21 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



(Indri Habsari)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indri Habsari  
NBI/NPM : 1111900042  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

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

**Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur)**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Indri Habsari)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan doa serta dukungan dari orang-orang tercinta, penulis telah selesai menyusun skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Orang tua saya Ibu Nanik Wiyati dan Bapak Saya Tujono , serta keluarga besar saya yang selalu senantiasa memberikan dukungan serta doa untuk kesuksesan saya.
2. Bapak Dr. Joko Widodo, M.S dan Bapak Drs. Adi Soesiantoro, , M.Si terimakasih telah membantu, memberikan bimbingan serta memberikan motivasi yang kuat.
3. Seluruh Dosen pengajar program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Rafi Anugrah Putra , patner terbaik yang membantu saya dalam segala hal hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas waktu, tenaga, pikiran, dukungan materi maupun moril.
5. Novi Yuliana Putri dan Setia Eka Wardani yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Anisah Fatihatus, Noeke Dwi, Femi Ursula dan seluruh teman-teman *civitas* akademik Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama Lengkap : Indri Habsari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 February 2000
3. Alamat tempat tinggal : Jl. Ploso 9 No 21 a RT/RW 009/005  
Ploso, Kec. Tambak Sari , Kota Surabaya
4. No Telepon / Handphone : 089697584223 / 087777730228
5. E-Mail : [inhabsa28@gmail.com](mailto:inhabsa28@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan : SDN Ploso 1 Surabaya  
SMP PGRI 1 Surabaya  
SMK Adhikawacana Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : CV. Lumika Food Surabaya
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : -



## RINGKASAN

Indri Habsari , 2023 **Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur**

Dr. Joko Widodo, M.S

---

Keberhasilan dalam menyediakan layanan sesuai dengan harapan masyarakat bergantung pada kemampuan organisasi dan kinerja pegawai. Prosedur pelayanan, sumber daya manusia yang digunakan dalam penyampaian layanan , strategi pelayanan, pelanggan dan faktor lainnya berinteraksi untuk menentukan kualitas pelayanan. Instansi pemerintah senantiasa memberikan perubahan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran kemajuan instansi dalam melayani masyarakat (Arisandi 2014).

Kepuasan pelayanan juga ditopang oleh sumber daya manusia yang salah satunya dapat dilihat melalui kinerja pegawai yang ditugaskan pada Lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kerumitan yang terlihat, kurangnya fokus dalam melakukan tugas, lambatnya proses dan masalah antrian dapat diamati di berbagai layanan di sektor publik yang mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Kecamatan Tambaksari, Untuk mempertimbangkan masalah yang disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif penelitian yang menekankan pada analisis data-data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistik. Untuk Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi pada tempat penelitian Yang didapat di wilayah Kantor kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Besar sampel sebanyak 154 respon yang menggunakan pelayanan di kantor kecamatan dari populasi 1300 yang dibagi dari beberapa kelurahan.

Kantor Kecamatan Tambaksari yang beralamat di Jalan Mendut No 7 Surabaya. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dilakukan dengan pengambilan melalui kuesioner. Teknik yang dilakukan menggunakan Analisis regresi sederhana yang menggunakan uji parsial (Uji T) dan menentukan koefisien determinasi ( $R^2$ )

Pengaruh variabel kinerja pegawai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bisa dikatakan kuat karena memiliki koefisien korelasi 0,641 (64,1 %) dan memiliki taraf signifikan pada tahap nyata 0,05 (5%) sisanya yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini. Dari hasil uji analisis regresi sederhana menunjukkan regresi kinerja pegawai (X) sejumlah 0,641 yang bertanda positif, yang dapat disimpulkan bahwasannya kinerja pegawai yang semakin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Kemudian untuk uji secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena uji t variabel kinerja pegawai mempunyai nilai t hitung  $10,297 > t$  tabel 1,975 dan memiliki taraf signifikannya 0,05 yang mempunyai arti bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci: Pengaruh, Kinerja Pegawai , Kepuasan Masyarakat

## SUMMARY

Indri Habsari , 2023 **The Effect of Public Service Employee Performance on Community Satisfaction (Case Study at the Tambaksari District Office, Surabaya City, East Java Province)**

Dr. Joko Widodo, M.S

---

Success in providing services in accordance with community expectations depends on organizational capabilities and employee performance. Service procedures, human resources used in service delivery, service strategies, customers and other factors interact to determine service quality. Government agencies are constantly making changes to create the quality of services provided to meet community expectations, because community satisfaction is a measure of agency progress in serving the community (Arisandi 2014).

Service satisfaction is also supported by human resources, one of which can be seen through the performance of employees assigned to the institution to provide the best service to the community. Visible complexity, lack of focus in performing tasks, slow processes and queuing problems can be observed in various services in the public sector which results in low public satisfaction with the performance of the Tambaksari District Office, To consider the previously mentioned problems, this study is to find out how much the influence of public service employee performance affects public satisfaction at the Tambaksari District Office, Surabaya City, East Java Province.

In this study, researchers used quantitative research methods that emphasize the analysis of numerical data (numbers) processed by statistical methods. For data collection techniques using questionnaires, interviews, observation and documentation at the research site obtained in the Tambaksari sub-district office area of Surabaya City, East Java Province. The sample size was 154 responses who used the service at the sub-district office from a population of 1300 divided from several villages. Tambaksari District Office which is located at Jalan Mendut No. 7 Surabaya. The types of data used are primary data and secondary data collected through questionnaires. The technique used is simple regression analysis which uses a partial test (T test) and determines the coefficient of determination ( $R^2$ ).

The influence of public service employee performance variables on community satisfaction can be said to be strong because it has a correlation coefficient of 0.641 (64.1%) and has a significant level at the real stage of 0.05

(5%) the rest is influenced by other variables not identified in this study. From the results of the simple regression analysis test, it shows that the employee performance regression (X) is 0.641 which is positive, which can be concluded that the better employee performance will result in higher public satisfaction. Then for the partial test, it has a positive effect on community satisfaction because the employee performance variable t test has a t value of 10.297 > t table 1.975 and has a significant level of 0.05 which means that employee performance has a significant effect on community satisfaction in Tambaksari District, Surabaya City, East Java Province.

Keywords: Influence, Employee Performance, Community Satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunia serta bimbingan-nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun ajaran 2023/2024 adalah di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, yang beralamat di jalan Mendut No.07 Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antra lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dr. Ayun Maduwinarti, MP Selaku Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP Selaku Kapala Program Study Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Dr. Joko Widodo, MS selaku Dosen Pembimbing Satu
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua
6. Kepada Staff Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Bapak Yudi Eko Handono S.Ip, M.IP selaku Camat
8. Ibu Etty Koeswinarti, SP. MSI Selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Tambaksari
9. Kedua Orang Tua, Bapak Tujono dan Ibu Nanik Wiyati yang telah membesarkanku, medidik dan tidak pernah lelah dalam memberikan dukungan, materi dan yang mengajariku artu sebuah kesabaran, kejujuran dan keikhlasan dalam hidup. Karya ini saya persembahkan untuk kalian . Terimakasih kepada bapak dan ibu yang saya sayangi dan kelak cita -cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk kalian, dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat-Nya kepada Bapak dan Ibu.
10. Kepada Kakak Kandungku Wahyu Novianto, ST yang selalu memberikan dukungan do'a dan perhatian
11. Sahabat – sahabat yang kusayangi Novi Yuliana , Setia Eka, Rana M, Anisah , Noeke Femi , Chyintia D yang telah memberikan support dan perhatian dalam menemani pembuatan skripsi ini.

12. Kepada Rafi Anugrah Putra terimakasih selalu berusaha untuk memberikanku keyakinan untuk terus maju , dan selalu menemani di kala membutuhkan bantuan apapun and your are the best support system.
13. Kepada Rekan – rekan mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 terimakasih selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off , for never quitting, for just being me at all times.*

Penyusun



Indri Habsari

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>7</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Landasan Teori.....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Konsep Kinerja Pegawai .....	9
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat .....	22

<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	27
<b>BAB III</b> .....	29
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	29
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	29
<b>3.2 Lokasi Penelitian</b> .....	30
<b>3.3 Hipotesis</b> .....	31
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran</b> .....	31
3.4.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	31
3.4.2 Pengukuran.....	34
<b>3.5 Tipe dan Sumber data</b> .....	35
3.5.1 Tipe data.....	35
3.5.2 Sumber Data.....	35
<b>3.6 Populasi dan Sampel</b> .....	35
3.6.1 Populasi.....	35
3.6.2 Sampel.....	36
<b>3.7 Teknik Pengumpulan data</b> .....	37
<b>3.8 Teknik Analisis Data</b> .....	37
<b>BAB IV</b> .....	43
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	43
<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	43
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
<b>4.1.2 Karakteristik Responden</b> .....	44
4.1.2.1 Jumlah Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan.....	44
4.1.2.2 Identitas responden menurut usia.....	45
4.1.2.3 Identitas Responden menurut Jenis Kelamin.....	45
4.1.2.4 Identitas Responden menurut Tingkat Pendidikan.....	46
4.1.2.5 Identitas Responden menurut Tingkat Pekerjaan.....	46
4.1.2.6 Kinerja Pegawai.....	47
A. Kemampuan.....	47



B. Motivasi.....	50
C. Peluang.....	53
4.1.2.7 Kepuasan Masyarakat.....	55
A. Karakteristik.....	56
B. Bentuk Fisik.....	57
D. Jaminan.....	59
E. Kepedulian.....	61
F. Keandalan.....	63
<b>4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>65</b>
4.1.3.1 Uji Normalitas.....	65
4.1.3.2 Uji Linearitas.....	67
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
<b>4.1.4 Uji Hipotesis.....</b>	<b>68</b>
4.1.4.1 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	68
4.1.4.2 Uji Persial (Uji T).....	70
4.1.4.3 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	71
4.2 Pembahasan.....	72
<b>BAB V.....</b>	<b>75</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
<b>5.1 KESIMPULAN.....</b>	<b>75</b>
<b>5.2 SARAN.....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 (Sumber yasin Alibi 21/02/2022).....	2
Gambar 2 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 3 Lokasi Instansi .....	30
Gambar 4 Lokasi Kecamatan Tambaksari.....	30
Gambar 5 Histogram dalam Uji Normalitas .....	65
Gambar 6 Normal p-p plot of regression standart dalam Uji Normalitas .....	66
Gambar 7 Uji Heteroskedastisitas.....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indikator Variabel Penelitian .....	31
Tabel 2 Kriteria Jawaban Responden.....	35
Tabel 3 Jumlah populasi pengunjung yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Tambaksari.....	36
Tabel 4 Hasil Uji Validitas instrument Penelitian .....	39
Tabel 5 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	40
Tabel 6 Jumlah Penduduk Kecamatan Tambaksari Tahun 2023 .....	43
Tabel 7 Jumlah pelayanan Kecamatan Tambaksari Bulan Januari – Maret 2023 .....	44
Tabel 8 Jumlah responden menurut usia.....	45
Tabel 9 Jumlah responden menurut Jenis Kelamin .....	45
Tabel 10 Jumlah responden menurut Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 11 Jumlah responden menurut Tingkat Pekerjaan .....	46
Tabel 12 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	48
Tabel 13 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	49
Tabel 14 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	49
Tabel 15 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	50
Tabel 16 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	51
Tabel 17 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	52
Tabel 18 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	53
Tabel 19 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	53
Tabel 20 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	54
Tabel 21 Pertanyaan Kuesioner Kinerja Pegawai.....	55
Tabel 22 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	56
Tabel 23 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	56
Tabel 24 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	57
Tabel 25 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	58
Tabel 26 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	58
Tabel 27 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	58
Tabel 28 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	59
Tabel 29 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	60
Tabel 30 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	60
Tabel 31 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	61
Tabel 32 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	61
Tabel 33 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	62
Tabel 34 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	62
Tabel 35 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	63

Tabel 36 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	63
Tabel 37 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	64
Tabel 38 Kuesioner Kepuasan Masyarakat.....	64
Tabel 39 One sale kolmogrov Uji Normalitas.....	66
Tabel 40 Hasil Uji Linieritas.....	67
Tabel 41 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	69
Tabel 42 Uji Persial (Uji T).....	70
Tabel 43 Uji Koefisiensi Determinasi.....	71
Tabel 44 Angket Kuesioner.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner .....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	85
Lampiran 3 Uji Validitas Kinerja Pegawai .....	95
Lampiran 4 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat .....	97
Lampiran 5 Uji Realibilitas Kinerja Pegawai (X) .....	98
Lampiran 6 Uji Reliabelitas Kepuasan Masyarakat (y) .....	99
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 8 Uji Hipotesis .....	102
Lampiran 9 Surat Ijin Observasi Universitas 17 Agustus 1945 .....	103
Lampiran 10 Surat Ijin Observasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal ....	104
Lampiran 11 Tempat Penelitian .....	105
Lampiran 12 Dokumentasi Hasil Kuesioner .....	107
Lampiran 13 Lembar Bimbingan Skripsi.....	109
Lampiran 14 Lembar Revisi Skripsi .....	111
Lampiran 15 Jurnal Publikasi.....	114
Lampiran 16 Jurnal Turnitin .....	123