

LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner

Angket kuesioner

Angket Kuesioner Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi kasus Kantor Kecamatan Tambaksari)

Dengan ini saya memohon kesediaan saudara/I, Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya buat. Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian yang sudah diberikan, saya ucapkan terimakasih.

1. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin	: a. Laki- laki	b. Perempuan
Pekerjaan	: a. Pegawai Swasta	d. Tidak Bekerja
	b. Wirausaha	e. Pelajar/Mahasiswa
	c. PNS	
Pendidikan Terakhir	: a. SD	c. SMA/SMK
	b. SMP	d. Diploma/SI

2. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda (✓) sesuai dengan jawaban yang ada pada kolom yang sudah disediakan. Penelitian Ini berdasarkan skala berikut ini.

SP= Sangat Puas

CP= Cukup Puas

P= Puas

TP= Tidak Puas

Tabel Kuesioner

Variabel Bebas (X) X KINERJA PEGAWAI		PILIHAN JAWABAN			
PERTANYAAN		SP	P	CP	TP
Kemampuan					
1	Pegawai Selalu Sabar dalam melayani masyarakat				
2	Kemampuan Pegawai dalam memberikan informasi dengan jelas dalam memberikan pelayanan				
3	Pegawai mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang dikeluhkan pada masyarakat				
4	Kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaan (Job Desk) dalam memberikan pelayanan				
Motivasi					
5	Pegawai mampu menerima kritikan yang diberikan oleh masyarakat				
6	Pegawai mampu bekerja sesuai keahlian yang telah diberikan pimpinan				
7	Pegawai memberikan motivasi untuk melakukan pekerjaan secara cepat dan tepat				
Peluang					

8	Pegawai melaksanakan prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan jenis pelayanan				
9	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti				
10	Pegawai dalam melayani menggunakan kreatifitas dalam ketrampilan yang dimiliki				
11	Pegawai tanggap saat dibutuhkan oleh masyarakat				
Y	KEPUASAN MASYARAKAT	SP	P	CP	TP
Karakteristik Masyarakat					
1	Masyarakat merasa puas dalam pemberian pelayanan				
2	Pegawai memberikan pelayanan sesuai yang di harapkan oleh masyarakat				
3	Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan				
Bentuk Fisik					
4	Ketersediaan computer yang mempercepat pengerjaan				
5	Fasilitas yang sudah memadai				
6	Ruang tunggu yang banyak dan nyaman				
Jaminan					
7	Sikap pegawai yang sopan dan ramah				
8	Pegawai dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat				
9	Jujur dalam memberikan pelayanan				
Kepedulian					
10	Dalam memberikan pelayanan pegawai sudah memberikan tepat waktu				
11	Kesediaan pegawai dalam mendengarkan masalah yang dihadapi masyarakat dengan baik				
12	Informasi pelayanan diberikan pegawai tanpa kurang sedikitpun				
Kehandalan					

13	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat tanpa berbelit – belit				
14	Pegawai memberikan rasa nyaman dan aman kepada masyarakat				
15	Pegawai menyarankan hal yang terbaik dalam memberikan pelayanan				

Tabel 44 Angket Kuesioner

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian angket kuesioner ini saya ucapkan terima kasih

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
38	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	29
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	42
40	3	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3	33
41	4	3	1	3	2	4	2	3	2	2	3	29
42	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	32
43	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	33
44	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	4	33
45	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	32
46	2	4	2	3	2	4	1	3	4	4	4	33
47	4	2	2	4	1	2	2	4	4	2	3	30
48	4	3	4	4	2	2	4	2	4	2	3	34
49	3	3	4	4	1	4	4	2	4	2	3	34
50	3	3	4	4	5	4	4	2	3	3	4	39
51	2	4	4	4	5	3	4	4	2	3	4	39
52	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	37
53	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	38
54	2	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	36
55	3	4	2	4	3	4	2	2	3	3	4	34
56	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	33
57	4	2	4	2	2	4	1	2	2	2	4	29
58	4	3	3	3	1	4	2	2	3	4	4	33
59	4	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	34
60	4	4	1	4	3	3	4	3	3	4	3	36
61	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	37
62	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	40
63	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	31
64	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	36
65	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	35
66	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	4	30
67	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	36
68	2	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3	31
69	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	30
70	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	32
71	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2	26
72	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	34
73	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	4	34
74	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	37
75	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	39

76	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	37
77	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	36
78	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	30
79	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	30
80	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	32
81	2	4	4	3	2	3	3	4	2	2	4	33
82	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	39
83	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	42
84	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	40
85	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	40
86	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	40
87	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	35
88	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	29
89	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	4	32
90	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	41
91	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	40
92	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	35
93	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	39
94	4	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	35
95	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	32
96	3	2	3	2	2	3	4	4	2	2	3	30
97	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	30
98	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	33
99	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	36
10	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	36
101	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	37
102	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	39
103	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	33
104	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	32
105	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	30
106	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	37
107	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	40
108	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	40
109	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	40
110	2	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	35
111	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	34
112	2	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	32
113	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	33
114	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	39
115	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	34

116	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	40
117	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	39
118	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	39
119	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41
120	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	41
121	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	37
122	2	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	34
123	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	3	35
124	2	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	34
125	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	30
126	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	33
127	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	35
128	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	41
129	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	39
130	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	36
131	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	37
132	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	40
133	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	42
134	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39
135	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	39
136	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	32
137	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	35
138	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	31
139	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	29
140	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	32
141	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	35
142	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	40
143	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	36
144	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	36
145	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	37
146	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	40
147	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	30
148	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	33
149	2	3	1	1	3	2	1	4	3	3	4	27
150	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	34
151	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	31
152	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	31
153	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	37
154	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	36

37	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
38	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	35
39	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	53
40	4	2	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	43
41	4	3	3	2	2	4	4	4	2	3	2	2	1	2	4	42
42	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	51
43	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	55
44	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	51
45	2	3	2	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	44
46	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
47	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	50
48	4	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	43
49	4	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	41
50	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	3	2	4	47
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	56
52	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
53	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	4	49
54	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	51
55	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	49
56	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	43
57	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	42
58	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	4	3	43
59	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	48
60	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	46
61	3	3	3	2	2	3	1	4	4	2	4	2	3	4	2	42
62	4	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	3	49
63	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	2	4	4	50
64	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	4	52
65	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	51
66	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	49
67	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	47
68	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	45
69	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	49
70	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	4	2	44
71	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	1	2	4	36
72	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	1	3	4	4	49
73	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	4	47
74	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	46
75	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	48
76	4	4	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	50

77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	53
78	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	53
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	55
80	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	46
81	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	48
82	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	52
83	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	44
84	4	4	4	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	44
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	54
86	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	53
87	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	46
88	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	51
89	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	52
90	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	45
91	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	45
92	3	3	3	3	4	2	1	2	4	2	2	3	3	4	4	43
93	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	45
94	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	52
95	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	52
96	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	53
97	4	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	47
98	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	48
99	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	42
100	4	4	3	3	3	2	1	1	3	4	3	3	4	4	4	46
101	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	52
102	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	49
103	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	49
104	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	50
105	4	3	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	50
106	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	45
107	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	50
108	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	47
109	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	2	3	2	47

11 0	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	51
11 1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	47
11 2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	40
11 3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	44
11 4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	50
11 5	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	51
11 6	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	53
11 7	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	49
11 8	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	48
11 9	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	47
12 0	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2	2	4	3	47
12 1	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	49
12 2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	47
12 3	3	3	3	2	3	2	1	2	4	3	3	4	3	4	4	44
12 4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	54
12 5	4	2	3	3	2	3	1	2	2	4	3	3	4	3	4	43
12 6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	54
12 7	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	46
12 8	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	51
12 9	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	46
13 0	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	54
13 1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	54

13 2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	49
13 3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	50
13 4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56
13 5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	50
13 6	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	44
13 7	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4	51
13 8	2	2	3	4	2	2	1	2	3	4	4	3	4	2	4	42
13 9	2	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	38
14 0	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	43
14 1	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	47
14 2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	51
14 3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	50
14 4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	48
14 5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	39
14 6	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	51
14 7	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	1	3	1	44
14 8	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	42
14 9	1	2	3	1	3	2	1	3	4	1	2	2	1	2	2	30
15 0	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	40
15 1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41
15 2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	43
15 3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	48

15																	
4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	40	

Lampiran 3 Uji Validitas Kinerja Pegawai

Correlations												
	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	TOTAL
Pearson Correlation	1	.231**	.253**	.280**	.204*	.385**	.293**	.131	.175*	.160*	.040	.495**
Sig. (2-tailed)		.004	.002	.000	.011	.000	.000	.105	.030	.047	.623	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.231*	1	.404**	.393**	.368**	.307**	.303**	.174*	.173*	.282**	.168*	.593**
Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.000	.000	.000	.031	.032	.000	.037	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.253*	.404**	1	.388**	.409**	.336**	.517**	.251**	.222**	.283**	.312**	.692**
Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.006	.000	.000	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.280*	.393**	.388**	1	.385**	.518**	.484**	.144	.221**	.225**	.206*	.660**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.074	.006	.005	.010	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.204*	.368**	.409**	.385**	1	.272**	.461**	.275**	.097	.273**	.237**	.647**
Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000		.001	.000	.001	.230	.001	.003	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.385**	.307**	.336**	.518**	.272**	1	.375**	.075	.234**	.175*	.245**	.605**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.353	.003	.030	.002	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.293**	.303**	.517**	.484**	.461**	.375**	1	.178*	.309**	.405**	.272**	.734**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.027	.000	.000	.001	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.131	.174*	.251**	.144	.275**	.075	.178*	1	.145	.203*	.107	.419**
Sig. (2-tailed)	.105	.031	.002	.074	.001	.353	.027		.074	.012	.185	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.175*	.173*	.222**	.221**	.097	.234**	.309**	.145	1	.307**	.201*	.481**

Sig. (2-tailed)	.030	.032	.006	.006	.230	.003	.000	.074		.000	.013	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.160*	.282**	.283**	.225**	.273**	.175*	.405**	.203*	.307**	1	.342**	.572**
Sig. (2-tailed)	.047	.000	.000	.005	.001	.030	.000	.012	.000		.000	.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.040	.168*	.312**	.206*	.237**	.245**	.272**	.107	.201*	.342**	1	.471**
Sig. (2-tailed)	.623	.037	.000	.010	.003	.002	.001	.185	.013	.000		.000
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Pearson Correlation	.495*	.593**	.692**	.660**	.647**	.605**	.734**	.419**	.481**	.572**	.471**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154

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

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

Lampiran 4 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

		Correlations															
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	TOTAL
Y01	Pearson	1	.329 ^{**}	.364 ^{**}	.218 ^{**}	.110	.169 ^{**}	.063	-.049	-.123	.072	.020	-.001	.165 ^{**}	.210 ^{**}	.013	.334 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.173	.037	.438	.543	.130	.372	.803	.992	.041	.009	.872	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y02	Pearson	.329 ^{**}	1	.523 ^{**}	.450 ^{**}	.333 ^{**}	.187 ^{**}	.240 ^{**}	.129	.187 ^{**}	.262 ^{**}	.125	.136	.119	.266 ^{**}	.152	.589 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.020	.003	.112	.020	.001	.123	.092	.142	.001	.059	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y03	Pearson	.364 ^{**}	.523 ^{**}	1	.218 ^{**}	.192 ^{**}	.034	.137	.047	.078	.099	.036	.013	.090	.197 ^{**}	.048	.398 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.017	.676	.091	.563	.339	.222	.657	.872	.266	.014	.556	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y04	Pearson	.218 ^{**}	.450 ^{**}	.218 ^{**}	1	.609 ^{**}	.350 ^{**}	.349 ^{**}	.178 ^{**}	.037	.228 ^{**}	.134	.237 ^{**}	.199 ^{**}	.108	.165 ^{**}	.608 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.007	.000	.007	.000	.000	.000	.027	.647	.004	.097	.003	.014	.184	.041	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y05	Pearson	.110	.333 ^{**}	.192 ^{**}	.609 ^{**}	1	.372 ^{**}	.323 ^{**}	.324 ^{**}	.117	.093	.195 ^{**}	.181	-.041	.080	.172 ^{**}	.546 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.173	.000	.017	.000	.000	.000	.000	.149	.253	.016	.025	.614	.326	.033	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y06	Pearson	.169 ^{**}	.187 ^{**}	.034	.350 ^{**}	.372 ^{**}	1	.465 ^{**}	.318 ^{**}	.044	.049	.051	.247 ^{**}	.212 ^{**}	.175 ^{**}	.077	.509 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.037	.020	.676	.000	.000	.000	.000	.584	.545	.533	.002	.008	.030	.341	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y07	Pearson	.063	.240 ^{**}	.137	.349 ^{**}	.323 ^{**}	.465 ^{**}	1	.324 ^{**}	.141	.174	.198 ^{**}	.286 ^{**}	.127	.123	.048	.552 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.438	.003	.091	.000	.000	.000	.000	.081	.031	.014	.000	.116	.129	.557	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y08	Pearson	-.049	.129	.047	.178 ^{**}	.324 ^{**}	.318 ^{**}	.324 ^{**}	1	.206 ^{**}	.113	.156	.142	-.090	.084	.077	.400 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.543	.112	.563	.027	.000	.000	.000	.010	.162	.054	.079	.268	.303	.340	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y09	Pearson	-.123	.187 ^{**}	.078	.037	.117	.044	.141	.206 ^{**}	1	.103	.295 ^{**}	.293 ^{**}	.241 ^{**}	.284 ^{**}	.232 ^{**}	.417 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.130	.020	.339	.647	.149	.584	.081	.010	.203	.000	.000	.003	.000	.004	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y10	Pearson	.072	.262 ^{**}	.099	.228 ^{**}	.093	.049	.174 ^{**}	.113	.103	1	.455 ^{**}	.376 ^{**}	.210 ^{**}	.179 ^{**}	.194 ^{**}	.491 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.372	.001	.222	.004	.253	.545	.031	.162	.203	.000	.000	.009	.026	.016	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y11	Pearson	.020	.125	.036	.134	.195 ^{**}	.051	.198 ^{**}	.156	.295 ^{**}	.455 ^{**}	1	.452 ^{**}	.376 ^{**}	.179 ^{**}	.324 ^{**}	.542 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.803	.123	.657	.097	.016	.533	.014	.054	.000	.000	.000	.000	.026	.000	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y12	Pearson	-.001	.136	.013	.237 ^{**}	.181 ^{**}	.247 ^{**}	.286 ^{**}	.142	.293 ^{**}	.376 ^{**}	.452 ^{**}	1	.419 ^{**}	.339 ^{**}	.311 ^{**}	.600 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.992	.092	.872	.003	.025	.002	.000	.079	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y13	Pearson	.165 ^{**}	.119	.090	.199 ^{**}	-.041	.212 ^{**}	.127	-.090	.241 ^{**}	.210 ^{**}	.376 ^{**}	.419 ^{**}	1	.254 ^{**}	.412 ^{**}	.495 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.041	.142	.266	.014	.614	.008	.116	.268	.003	.009	.000	.000	.001	.000	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y14	Pearson	.210 ^{**}	.266 ^{**}	.197 ^{**}	.108	.080	.175 ^{**}	.123	.084	.284 ^{**}	.179 ^{**}	.179 ^{**}	.339 ^{**}	.254 ^{**}	1	.265 ^{**}	.494 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.009	.001	.014	.184	.326	.030	.129	.303	.000	.026	.026	.000	.001	.001	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
Y15	Pearson	.013	.152	.048	.165 ^{**}	.172 ^{**}	.077	.048	.077	.232 ^{**}	.194 ^{**}	.324 ^{**}	.311 ^{**}	.412 ^{**}	.265 ^{**}	1	.466 ^{**}
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.872	.059	.556	.041	.033	.341	.557	.340	.004	.016	.000	.000	.001	.001	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
TOTAL	Pearson	.334 ^{**}	.589 ^{**}	.398 ^{**}	.608 ^{**}	.546 ^{**}	.509 ^{**}	.552 ^{**}	.400 ^{**}	.417 ^{**}	.491 ^{**}	.542 ^{**}	.600 ^{**}	.495 ^{**}	.494 ^{**}	.466 ^{**}	1
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154

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

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

Lampiran 5 Uji Realibilitas Kinerja Pegawai (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	31.8506	22.821	.363	.798
X02	31.6558	22.214	.483	.786
X03	31.9026	21.030	.591	.774
X04	31.8377	21.784	.566	.779
X05	31.9610	20.783	.515	.783
X06	31.7727	22.203	.500	.785
X07	31.9026	20.363	.637	.768
X08	31.5974	23.562	.285	.805
X09	31.9221	22.922	.346	.800
X10	31.8442	22.211	.453	.789
X11	31.6883	23.471	.360	.798

Lampiran 6 Uji Reliabelitas Kepuasan Masyarakat (y)

Reliability Statistics

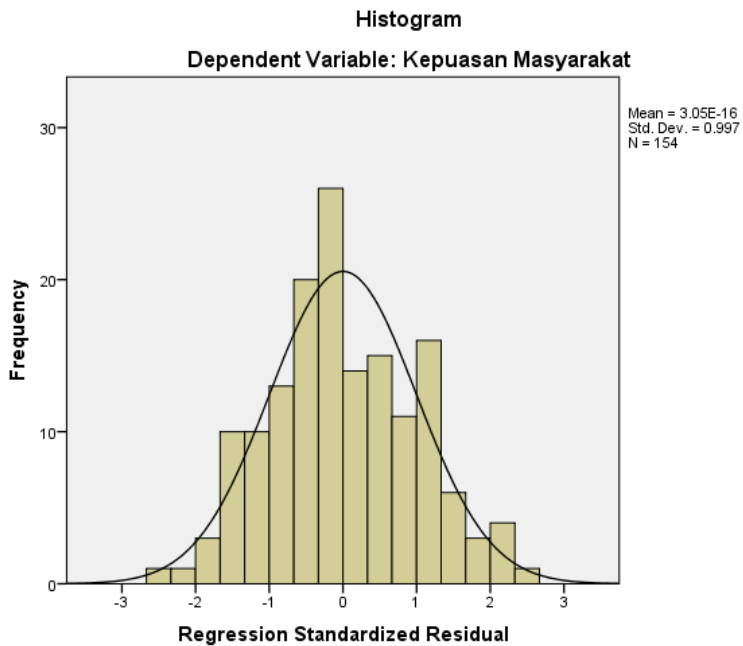
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	15

Item-Total Statistics

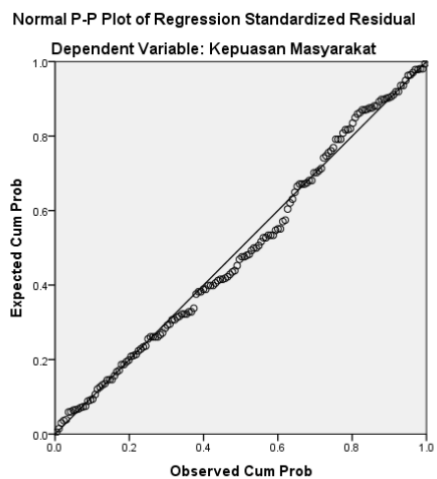
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	44.0844	31.803	.213	.784
Y02	44.1623	29.496	.493	.762
Y03	44.1104	31.354	.289	.778
Y04	44.0909	28.920	.505	.761
Y05	44.0325	29.914	.446	.766
Y06	44.1753	30.080	.399	.770
Y07	44.4026	29.262	.433	.767
Y08	44.2597	31.135	.281	.780
Y09	44.0779	31.040	.301	.778
Y10	44.3377	30.160	.375	.772
Y11	44.2662	29.674	.432	.767
Y12	44.2922	29.241	.503	.761
Y13	44.3312	30.314	.386	.771
Y14	44.0714	30.380	.388	.771
Y15	44.1234	30.527	.353	.774

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

- A. Uji Normalitas
 - Histogram



- Normal p-p plot of regression standart



- One sale kolmogrov- Smirnov test

		Unstandardize d Residual
N		154
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.48591626
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.048
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

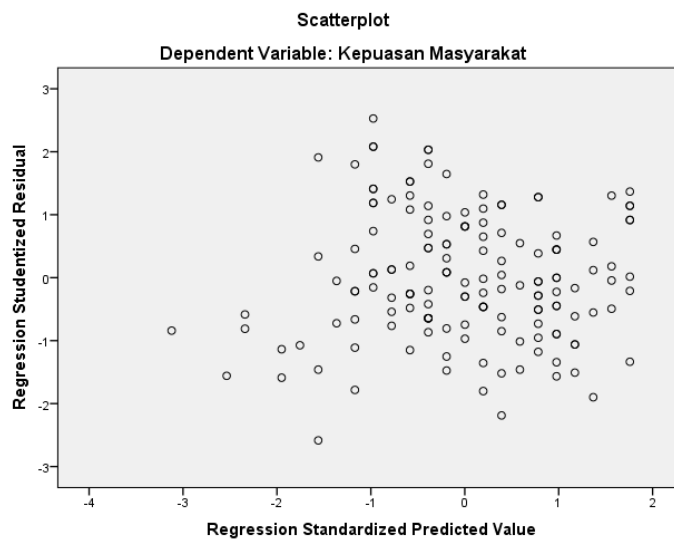
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

B. Uji Heteoskeditas



Lampiran 8 Uji Hipotesis

A. Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21.756	2.511		8.663	.000		
Kinerja Pegawai	.731	.071	.641	10.297	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

B. Uji T (Persial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.756	2.511		8.663	.000
Kinerja Pegawai	.731	.071	.641	10.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

C. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.411	.407	4.501

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 9 Surat Ijin Observasi Universitas 17 Agustus 1945


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

Surabaya, 27 Maret 2023

Nomor : 1079/K/FISIP/III/2023
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya
 Jl. Tunjungan No 1-3 Genteng (Ex-Gedung Siola Lt.3), Kota Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan 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:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Indri Habsari (1111900042)	Jl. Ploso 9, No 21a, Kota Surabaya	89697584223

Guna melakukan pengambilan data di :

"Lingkungan Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya"

Dengan judul Skripsi: **"Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur)"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dr. Drenyun Maduwinarti, MP
 NIP. 201420.87.0103

Tembusan :
 1. Camat Tambaksari Kota Surabaya

Lampiran 10 Surat Ijin Observasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 28 Maret 2023

Kepada

Yth. Camat Tambaksari

di -

Surabaya

Nomor : 500.16.7.4 / 1282 / S / RPM /
436.7.15 / 2023
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan
4. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/S027/436.8.6/2023 Tanggal 28 Maret 2023

Memperhatikan : Surat dari Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1079/KP/ISIP/III/2023 Tanggal 27 Maret 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :

a. Nama : INDIRI HABSARI
b. Alamat : PLOSO 9/21
c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

a. Judul / Tema : PENGARUH KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR)
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK
d. Penanggung Jawab : DR. JOKO WIDODO, MS (DOSEN PEMBIMBING 1)
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 03 April 2023 s.d. 17 April 2023
g. Lokasi : KECAMATAN TAMBAKSARI

Dengan persyaratan :

- Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
- Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
- Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
- Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
- Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib menaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
- Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu ketuhanan NKRI;
- Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih,



Tembusan :

Yth. 1. Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.
2. Saudara yang bersangkutan.

a.n. WALIKOTA SURABAYA,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DEWI SUCIRYAWATI, ST. MT
Pembina Tingkat I
NIP.197405132001122001

Lampiran 11 Tempat Penelitian



Sumber: hasil olahan kuesioner penelitian, 2023



Sumber: hasil olahan kuesioner penelitian, 2023



Sumber; hasil olahan kuesioner penelitian, 2023



Sumber; hasil olahan kuesioner penelitian, 2023

Lampiran 12 Dokumentasi Hasil Kuesioner




Sumber; hasil olahan kuesioner penelitian, 2023



Sumber; hasil olahan kuesioner penelitian, 2023

Lampiran 13 Lembar Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indri Habsari.
 NBI : 1111900042
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Djoko Widodo, MS
 Dosen Pembimbing II : Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
 Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	14/2/2023	-		
2.	6/3/2023	1. Tulis ulang 2. alam - wawancara 3. Hbs. kinerja da kepuasan 4. Sampel awal (Aspek/med) k		
3	8/3/2023	- Struktur Plosi - Metode Penelitian	Jms	
4	15/3/23	- Relatori Permohonan No 165/2014 - Perbaiki sesuai araby	Jms	
5.	20/3/23	Jajma ke. la pangs manu mencari data publisa supra		
6	29/3/23	Acc Tuon Lapongny	Jms	
2	22/5/23	Bab 4 (4.1. 4.2. 4.3. Cara Hbsi Pub. I		



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

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	24/3	Perbaiki Penpagis data	<i>[Signature]</i>	
	25/3	Lengkapi bab V	<i>[Signature]</i>	
	06/27	Bab. 5 Ace HBS par. 2		<i>[Signature]</i>
	7/6	Dalam substansi skripsi	<i>[Signature]</i>	
	9/6	Ace siap Ujian	<i>[Signature]</i>	

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 9/6 2023

Dosen Pembimbing I,

[Signature]
 Joko Widodo

Dosen Pembimbing II,

[Signature]
 (.....)

Lampiran 14 Lembar Revisi Skripsi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Indri Habsari

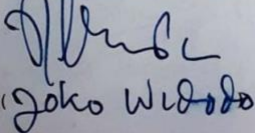
NIM : 1111900042

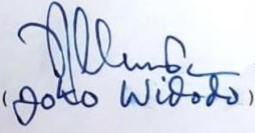
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Perbaiki penyajian tabel % dihilangkan
- Pembahasan dipertajam
- Kesimpulan dan saran diperbaiki

Surabaya, 21-6-2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


(Joko Widodo)


(Joko Widodo)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

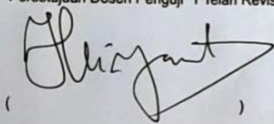
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

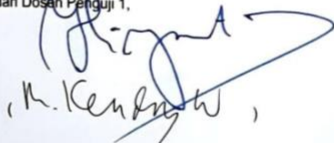
Nama : Indri Habsari
NIM : 1111900042
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- Kata pengantar -> Ketua Camat no. 7
- (6) Dose di Sky Base
- Bab II = Tambah Herfatri
- Bab III -> Ada foto foto yang sudah kepus dan
- U -> Kuj had kepus juga
- Rumus Masalah dan rumus hasil
- Tugun

Surabaya, 3-7-2023
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.

()

()
(M. Kenyatu)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Indri Habsari
NIM : 1111900042
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Manderey dilengkapi
2. Uji Instrumen pindah ke bab 3
3. Pembahasan lengkapi hubungan nya dengan ~~data~~ Kondisi Responden dan tipikal situs

Surabaya, 3-7-2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.

(Yusuf Hariyanto)

(Yusuf Hariyanto)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

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

Indri Habsari

*Program Studi Administrasi Negara,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)*
Email: inhabsa28@gmail.com

Joko Widodo

*Program Studi Administrasi Negara,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)*
Email: papa.wiedya@gmail.com

Adi Soesiantoro

*Program Studi Administrasi Negara,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)*
Email: adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pemerintahan harus efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghilangkan persepsi birokrasi yang kurang ramah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang dimulai pada tanggal 03 April – 30 April 2023. Besar sampel sebanyak 154 responden masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan dengan pengambilan data menyebarkan kuesioner dan dokumentasi pada tempat penelitian. Teknik yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Sederhana yang menggunakan uji-t Parsial. Pada gambar diatas dapat disimpulkan jika P value (sig) <alpha (0,05) maka keputusan tolak Ho , kesimpulannya taraf uji (5%) cukup bukti bahwa kinerja pegawai (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (y). dan kemudian dari hasil analisis

regresi sederhana menunjukkan regresi inerja pegawai (x) sejumlah 0.641 yang bertanda positif, dapat disimpulkan bahwasannya kinerja pegawai yang makin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan pelayanan harus meningkatkan sarana dan prasarana seperti agar teraihnya kepuasan masyarakat yang melambangkan symbol keberhasilan melalui penyelenggaraan pelayanan publik

Kata Kunci : Pengaruh, Kinerja Pegawai, Kepuasan masyarakat,

ABSTRACT

The government must be effective and innovative in improving service quality to eliminate the perception of a less friendly bureaucracy. The purpose of this study was to describe how much influence the performance of public service employees has on community satisfaction at the Tambaksari District Office, Surabaya City, East Java Province. This research was conducted at the Tambaksari Subdistrict Office, Surabaya City which began on April 03 - April 30, 2023. The sample size was 154 community respondents who used public services at the Tambaksari District Office, Surabaya City. The type of data used is primary data which is done by collecting data by distributing questionnaires and documentation at the research site. The technique used is Simple Regression Analysis which uses a Partial t-test. In the figure above, it can be concluded that if the P value ($\text{sig} < \alpha$ (0.05) then the decision rejects H_0 , the conclusion is that the test level (5%) is sufficient evidence that employee performance (X) affects community satisfaction (y). and then from the results of simple regression analysis shows that the regression of employee performance (x) is 0.641 which is positive, it can be concluded that the better employee performance will result in higher community satisfaction. To increase public satisfaction in managing services, it must improve facilities and infrastructure such as in order to achieve public satisfaction which symbolizes success through organizing public services.

Keywords: Influence, Employee Performance, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Negara pada era Globalisasi Menawarkan banyak potensi unruk bangsa tetapi juga membawa tantangan. Banyaknya informasi yang diserap oleh masyarakat merupakan salah satu peluang di era ini. Pemerintah harus efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghilangkan presepsi birokrasi yang kurang ramah. Pejabat eksekutif yang lebih sering disebut ASN (Aparatur Sipil Negara) menentukan berhasil atau tidaknya suatu pelayanan birokrasi pemerintah kepada masyarakat dalam kapasitas sebagai pelayanan masyarakat. Keberhasilan dalam menyediakan layanan sesuai dengan haaran masyarakat bergantung pada kemampuan organisasi dan kinerja pegawai, prosedur pelayanan, sumber daya manusia yang digunakan dalam penyampaian layanan, strategi pelayanan, dan faktor lainnya yang berinteraksi untuk menentukan kualitas pelayanan. Layanan yang baik dalam suatu organisasi dapat dibedakan dari sumber daya manusia atau kinerja pegawainya.

Menurut UU No 96 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan UU Nomor 25 Th 2009 “Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi penduduk masyarakat NKRI yang berkaitan dengan barang, jasa dan layanan administrasi diberikan oleh administrasi publik / badan penyelenggara. Intansi pemerintah senantiasa memberikan perubahan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan masyarakat, Karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran kemajuan instasni dalam melayani masyarakat.

Kepuasan masyarakat 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 focus dalam melakukan tugas, lambatnya proses dan permasalahan antrian dapat diamati di berbagai layanan sector publik yang mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang paling sering dibutuhkan

oleh masyarakat dan merupakan awal mula dari proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Oleh karena itu Kantor Kecamatan merupakan organisasi yang ideal untuk digunakan sebagai bahan kajian untuk mengetahui pelayanan publik masyarakat yang tersedia. Maka dari uraian yang sudah dijelaskan maka dapat dipahami bahwa seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah kontribusi karyawan terhadap perusahaan diukur dari jumlah kualitas, kuantitas, waktu bekerja, ketepatan di tempat kerja dan juga sikap bekerja sama Mathis dan Jackson 2002 dalam (Djodjono et al., 2020). Kemudian menurut (Mulasari & Suratman, 2021) kinerja merupakan hasil dari karyawan itu sendiri untuk memulai bekerja dengan waktu tertentu sesuai dengan batas kemampuan yang dimiliki dengan standar peraturan dari perusahaan. Kinerja juga dapat digambarkan sebagai kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dalam suatu badan usaha. Hasil saling terkait dan ditentukan oleh hubungan keterampilan, dorongan bekerja serta kesempatan. Kinerja pegawai memiliki sub indikator untuk mendukung berlangsungnya pekerjaan yaitu ada kemampuan, motivasi dan peluang.

Pelayanan Publik

Setiap tugas yang dilakukan oleh fasilitator layanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat menurut Mahmudi 2010:223 dalam (Sellang, n.d.). Pelayanan publik hakekatnya berusaha memenuhi keinginan masyarakat secara umum dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat didefinisikan dalam istilah kepuasan pelanggan atau konsumen, yang dapat dibedakan berdasarkan alasan penyedia layanan (Herman et al., 2019), Kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur seberapa sukses pemerintahan mengelola pelayanan publik, maka aspek utama yang selalu diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik. Kepuasan masyarakat berkaitan serta sebagai fungsi dari karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian dan keandalan.

Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Masyarakat

Mengenai hubungan positif yang sangat signifikan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa meningkatkan kepuasan masyarakat akan meningkatkan kinerja pegawai. Sebaliknya jika kinerja karyawan menurun maka kepuasan masyarakat akan menurun juga. Maka hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan sangat berpengaruh.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah survey . Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang dimulai pada tanggal 03 April – 30 April 2023. Besar sampel sebanyak 154 responden masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin dengan perhitungan $N = 250$ dan dengan tingkat kesalahan sebesar 5% . Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan dengan pengambilan data menyebarkan kuesioner dan dokumentasi pada tempat penelitian. Teknik yang

dilakukan menggunakan Analisis Regresi Sederhana yang menggunakan uji-t Parsial.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Kantor Kecamatan Tambaksari telah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tambaksari guna mengavaluasi layanan apa yang perlu di tingkatkan agar kepuasan masyarakat meningkat maka dilakukan uji penelitian, Dalam penelitian ini peneliti menguji sampel sebanyak 154 responden yaitu masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Kecamatan Tambaksari. Dalam Kuesioner yang telah dibuat dibedakan menjadi beberapa sub indikator yaitu untuk indikator Kinerja pegawai ada Kemampuan, Motivasi dan Peluang dengan 11 (Sebelas) Item pertanyaan dan untuk indikator Kepuasan Masyarakat memiliki Sub Indikator yaitu karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, kehandalan dengan 15(Lima Belas) item pertanyaan. Yang kemudian dilakukan pengujian sebagai berikut;

Uji t parsial diperuntukan guna memeriksa secara parsial signifikansi hubungan antara variabel X dan Y . Uji t ini menunjukkan seberapa baik variabel independent secara individu menjelaskan variabel dependen. Berikut Hasil Uji t- parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.756	2.511		8.663	.000
Kinerja Pegawai	.731	.071	.641	10.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada gambar diatas dapat disimpulkan jika P value (sig) <alpha (0,05) maka keputusan tolak Ho , kesimpulannya taraf uji (5%) cukup bukti bahwa kinerja pegawai (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (y). dan kemudian dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan regresi kinerja pegawain (x) sejumlah 0.641 yang bertanda positif ,dapat disimpulkan bahwasannya kinerja pegawai yang makin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat

KESIMPULAN

Perolehan uji parsial mengkonfirmasi hasil regresi linier bahwasannya variabel reliabilitas berpengaruh besar atas kepuasan masyarakat. Karena uji T variabel kinerja pegawai mempunyai nilai t hitung 10,297 > t tabel 1,97569 dan memiliki taraf signifikansinya 0,000 < 0,05 yang mempunyai arti bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Tambaksari Kota Suarabaya Provinsi Jawa Timur. Pengaruh variabel kinerja pegawai pelayanan 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 di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Affah, N. U. R., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (2021). *MASYARAKAT KOTA BATU (Studi Kasus Kantor Urusan Agama se-Kota Batu)*

MASYARAKAT KOTA BATU (*Studi Kasus Kantor Urusan Agama se-Kota Batu*).

- Akbar, D. R., Administrasi, D. I., & Airlangga, U. (2014). *Pengaruh Kemampuan , Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kecamatan Tambaksari Surabaya*. 2.
- Djodjoko, K., Manoppo, W. S., & Mangindaan, J. V. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Dealer Honda NSS Manado). *Jurnal Productivity*, 1(1), 89–94.
- Ekonomi, F., Dirgantara, U., & Suryadarma, M. (2020). *Desy Puspita 1 , Sri Widodo 2*. 1(1), 31–41.
- Gerung, C. J., Dotulong, L. O. H., & Raintung, M. C. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja Pns Dan Thl Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 418. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39416>
- Handayani, B. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai SUB Unit Pelayanan Berbasis Perilaku Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupten Banyuwangi. *Karya Tulis Ilmiah. Program Studi DIII Keperawatan. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatera Utara. Medan*, 9–35. <http://repository.unimus.ac.id/411/>
- Herman, H., Tobing, V. C. L., & Dosen. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mederasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*, 2(1), 1–15.
- Istiqomah, S., & Niswah, F. (2016). Pengaruh E-Performance Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kota Surabaya. *Kajian Manajemen Sektor Publik*, 01(01), 1–16.
- Jusmiati. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Kepmenpan. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Ombudsman*, 1.
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 744–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Marceila Sulfa Azzahra. (2022). *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan*

- Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang.* 105(3), 129–133.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHOci4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 107–124. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i01.702>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik ...* 9, 198–210.
- Prasetyo Wibowo, A. (2017). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Pemerintah Daerah Kota Surabaya. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6.
- Ratna, Y., Sudewa, J., Ganesha, P. P., & Pelayanan, K. (2010). *Yunyun Ratna, Eki Dudi S, Jaka Sudewa, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap ...* | 680. 680–687.
- Sellang, K. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Sosial*, 2.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3364>
- Tuty, Rosyanty. Kustenti, H. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Uptd Perhubungan Surade Kabupaten Sukabumi.*
- Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Penerapan E-Kinerja Dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 153. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.290>
- Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 63–69. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.14>

Lampiran 16 Jurnal Turnitin

Jurnal Indri Habsari

by Indri Habsari

Submission date: 14-Jun-2023 04:17PM (UTC+0700)

Submission ID: 2115848358

File name: Jurnal_Publikasi__Indri_Habsari_1111900042.pdf (274.96K)

Word count: 1626

Character count: 10707

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

Indri Habsari
*Program Studi Administrasi Negara,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*
Email: inhabsa28@gmail.com

Joko Widodo
*Program Studi Administrasi Negara,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*
Email: papa.widya@gmail.com

Adi Soesiantoro
*Program Studi Administrasi Negara,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*
Email: adi_soesiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pemerintahan harus efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghilangkan persepsi birokrasi yang kurang ramah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang dimulai pada tanggal 03 April – 30 April 2023. Besar sampel sebanyak 154 responden masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan survey sebagai desain penelitian utama yang merupakan jenis penelitian kuantitatif dan dokumentasi pada tempat penelitian. Teknik yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Sederhana yang menggunakan uji-t Parsial. Pada gambar diatas dapat disimpulkan jika P value (sig) <alpha (0,05) maka keputusan tolak Ho , kesimpulannya taraf uji (5%) cukup bukti bahwa kinerja pegawai (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (y), dan kemudian dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan regresi inerja pegawaain (x) sejumlah 0.641 yang bertanda positif ,dapat disimpulkan bahwasannya kinerja pegawai yang makin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan pelayanan harus meningkatkan sarana dan prasarana seperti agar teraihnya kepuasan masyarakat yang melambangkan symbol keberhasilan melalui penyelenggaraan pelayanan publik

Kata Kunci : Pengaruh, Kinerja Pegawai, Kepuasan masyarakat,

ABSTRACT

The government must be effective and innovative in improving service quality to eliminate the perception of a less friendly bureaucracy. The purpose of this study was to describe how much influence the performance of public service employees has on community satisfaction at the Tambaksari District Office, Surabaya City, East Java Province. This research was conducted at the Tambaksari Subdistrict Office, Surabaya City which began on April 03 - April 30, 2023. The sample size was 154 community respondents who used public services at the Tambaksari District Office, Surabaya City. This study uses a survey as the main research design which is a type of quantitative research and documentation at the research site. The technique used is Simple Regression Analysis which uses a Partial t-test. In the figure above, it can be concluded that if the P value ($\text{sig} < \alpha$ (0.05) then the decision rejects H_0 , the conclusion is that the test level (5%) is sufficient evidence that employee performance (X) affects community satisfaction (y). and then from the results of simple regression analysis shows the regression of employee performance (x) of 0.641 which is positive, it can be concluded that the better employee performance will result in higher community satisfaction. To increase public satisfaction in managing services, it must improve facilities and infrastructure such as in order to achieve public satisfaction which symbolizes success through organizing public services.

Keywords: Influence, Employee Performance, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Negara pada era Globalisasi Menawarkan banyak potensi unruk bangsa tetapi juga membawa tantangan. Banyaknya informasi yang diserap oleh masyarakat merupakan salah satu peluang di era ini. Pemerintah harus efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghilangkan persepsi birokrasi yang kurang ramah. Pejabat eksekutif yang lebih sering disebut ASN (Aparatur Sipil Negara) menentukan berhasil atau tidaknya suatu pelayanan birokrasi pemerintah kepada masyarakat dalam kapasitas sebagai pelayanan masyarakat. Keberhasilan dalam menyediakan layanan sesuai dengan haারণ masyarakat bergantung pada kemampuan organisasi dan kinerja pegawai, prosedur pelayanan, sumber daya manusia yang digunakan dalam penyampaian layanan, strategi pelayanan, dan faktor lainnya yang berinteraksi untuk menentukan kualitas pelayanan. Layanan yang baik dalam suatu organisasi dapat dibedakan dari sumber daya manusia atau kinerja pegawainya.

Menurut UU No 96 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan UU No 25 Th 2009 "Serangkaian tindakan termasuk dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi penduduk masyarakat NKRI yang berkaitan dengan barang, jasa dan layanan administrasi diberikan oleh administrasi publik / badan penyelenggara. Intansi pemerintah senantiasa memberikan perubahan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan masyarakat, Karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran kemajuan instansi dalam melayani masyarakat.

Salah satu contoh Sumber Daya Manusia dapat ditemui melalui kinerja pegawai yang dialokasikan pada Lembaga untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat juga mendukung kepuasan masyarakat. Kerumitan yang terlihat, kurangnya fokus dalam melakukan tugas, lambatnya proses dan permasalahan antrian dapat diamati di berbagai layanan sector publik yang mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Masyarakat paling sering membutuhkan pelayanan publik termasuk administrasi kependudukan dan merupakan awal mula dari proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Oleh karena itu Kantor Kecamatan merupakan organisasi yang ideal untuk digunakan sebagai bahan kajian untuk mengetahui pelayanan publik masyarakat yang teersedia. Maka dari uraian yang sudah dijelaskan maka dapat dipahami bahwa seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah kontribusi karyawan terhadap perusahaan diukur dari jumlah kualitas, kuantitas, waktu bekerja kedatangan di tempat kerja dan juga sikap bekerja sama Mathis dan Jackson 2002 dalam (Djodjono et al., 2020). Kemudian menurut (Mulasari & Suratman, 2021) Kinerja adalah hasil dari keputusan masyarakat sendiri untuk memulai bekerja pada saat tertentu dan sesuai dengan parameter keterampilan yang diizinkan oleh standart mutu pemerintahan. Kinerja juga dapat digambarkan sebagai kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dalam suatu badan usaha. Hasil saling terkait dan ditentukan oleh hubungan keterampilan, dorongan bekerja serta kesempatan. Kinerja pegawai memiliki sub indikator untuk mendukung berlangsungnya pekerjaan yaitu ada kemampuan, motivasi dan peluang.

Pelayanan Publik

Setiap tugas yang dilakukan oleh fasilitator layanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat menurut Mahmudi 2010:223 dalam (Sellang, n.d.). Pelayanan publik hakekatnya berusaha memenuhi keinginan masyarakat secara umum dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat didefinisikan dalam istilah kepuasan pelanggan atau konsumen, yang dapat dibedakan berdasarkan alasan penyedia layanan (Herman et al., 2019). Faktor utama yang selalu dicermati oleh penyelenggara pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat yang digunakan untuk mengukur seberapa sukses pemerintah dalam mengelola pelayanan publik. Kepuasan masyarakat berkaitan serta sebagai fungsi dari karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian dan keandalan.

Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Masyarakat

Mengenai hubungan positif yang sangat signifikan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa meningkatkan kepuasan masyarakat akan meningkatkan produktivitas kinerja. Sebaliknya jika kinerja karyawan menurun maka kepuasan masyarakat akan menurun juga. Maka hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan sangat berpengaruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan survey sebagai desain penelitian utama yang merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilangsungkan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang dimulai pada tanggal 03 April – 30 April 2023. Besar sampel sebanyak 154 responden masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slo¹² dengan perhitungan $N = 250$ dan dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. **Data primer adalah jenis data yang digunakan dan** dikumpulkan melalui penyebaran survei. Teknik yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Sederhana yang menggunakan uji-t Parsial.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Kantor Kecamatan Tambaksari telah **memberikan** pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat. Untuk melihat **seberapa besar pengaruh kinerja terhadap** kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tambaksari guna mengevaluasi layanan apa yang perlu di tingkatkan agar kepuasan masyarakat meningkat maka dilakukan uji penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menguji sampel sebanyak 154 responden yaitu masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Kecamatan Tambaksari. Dalam Kuesioner yang telah dibuat dibedakan menjadi beberapa sub indikator yaitu untuk indikator Kinerja pegawai ada

Kemampuan, Motivasi dan Peluang dengan 11 (Sebelas) Item pertanyaan dan untuk indikator Kepuasan Masyarakat memiliki Sub Indikator yaitu karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, kehandalan dengan 15(Lima Belas) item pertanyaan. Yang kemudian dilakukan pengujian sebagai berikut;

Uji t parsial diperuntukan guna memeriksa secara parsial signifikansi hubungan antara variabel X dan Y. Uji t ini menunjukkan seberapa baik variabel independent secara individu menjelaskan variabel dependen. Berikut Hasil Uji t- parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
	B	Std. Error	d		
			Coefficients		
1 (Constant)	21.756	2.511	Beta	8.663	.000
Kinerja Pegawai	.731	.071	.641	10.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada gambar diatas dapat disimpulkan jika P value (sig) < alpha (0,05) maka keputusan tolak Ho , kesimpulannya taraf uji (5%) cukup bukti bahwa kinerja pegawai (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (y). dan kemudian dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan regresi inerja pegawain (x) sejumlah 0,641 yang bertanda positif ,dapat disimpulkan bahwasannya kinerja pegawai yang makin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat

KESIMPULAN

Perolehan uji parsial mengkonfirmasi hasil regresi linier bahwasannya variabel reliabilitas berpengaruh besngatas kepuasan masyarakat. Karena uji T variabel kinerja pegawai mempunyai nilai t hitung 10,297 > t tabel 1,9769 dan memiliki taraf signifikansinya 0,000 < 0,05 yang mempunyai arti bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Tambaksari Kota Suarabaya Provinsi Jawa Timur. Pengaruh variabel kinerja pegawai pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bisa dikatakan kuat karena memiliki koefisien korelasi 0,641 (64,1 %) dan memiliki taraf signifikan pada tahap nyata 0,05 (5 %). Faktor lain yang tidak di temukan dalam penelitian ini berdampak pada faktor yang tersisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Djodjoko, K., Manoppo, W. S., & Mangindaan, J. V. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Dealer Honda NSS Manado). *Jurnal Productivity*, 1(1), 89–94.
- Herman, H., Tobing, V. C. L., & Dosen. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengelolaan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mederasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*, 2(1), 1–15.
- Mulasari, H., & Sumtman, B. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik 9, 198–210.
- Sellang, K. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Sosial*, 2.

Jurnal Indri Habsari

ORIGINALITY REPORT

13%	12%	6%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	3%
2	ejournal.upnjatim.ac.id Internet Source	1%
3	ejournal.upbatam.ac.id Internet Source	1%
4	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
5	hig.diva-portal.org Internet Source	1%
6	Andi Safrizal, Nina Lelawati. "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Pegawai Kantor Desa Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur)", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2022 Publication	1%
7	repository.stiesia.ac.id	

—	Internet Source	1 %
8	www.menpan.go.id Internet Source	1 %
9	www.researchgate.net Internet Source	1 %
10	journals.marvdasht.iau.ir Internet Source	1 %
11	www.scribd.com Internet Source	1 %
12	core.ac.uk Internet Source	1 %
13	repository.upnvj.ac.id Internet Source	1 %
14	www.dbpia.co.kr Internet Source	1 %
15	publishing-widyagama.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/04/2023/#1130

L.o.A

14/06/2023

Kepada

INDRI HABSARI

inhabsa28@gmail.com;

JOKO WIDODO

jokowid@untag-sby.ac.id;

ADI SOESANTORO

adi_susiantoro@untag-sby.ac.id.

Di

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **PENGARUH KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR)**, yang diterbitkan pada bulan Juli Tahun 2023: Volume 3, No. 04 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



REPOSITORY
OF OPEN ACCESS
JOURNAL
RESEARCH