

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MELAYU
KOTA PIRING KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**MARCEILA SULFA AZZAHRA
NIM : 180565201070**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MELAYU
KOTA PIRING KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)



MARCEILA SULFA AZZAHRA
NIM : 180565201070

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya
atas pengorbanan dan perjuangannya yang sangat luar biasa,
keluarga dan orang-orang yang saya sayangi
atas dukungannya yang luar biasa.*



PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marceila Sulfa Azzahra
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201070
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor
Kelurahan Melayu Kota Piring Kota
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsurplagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 14 November 2022

.....
Pernyataan,

METERAI
TEMPEL
485AKX117858632

Marceila Sulfa Azzahra

NIM 180565201070

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Marceila Sulfa Azzahra
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201070
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 4 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si Ketua (.....)
NIP/NIDN. 198311032012121001
2. Assist. Prof. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 0507097301
3. Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, Anggota 2 (.....)
S.Sos., M.LP
NIP/NIDN. 199212202019031005
4. Assist Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, Anggota 3 (.....)
S.IP., M.A
NIP/NIDN. 1015068301
5. Assist Prof. Novi Winarti, M.A Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 198911052018032001



Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (IP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH). Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH);
2. Dr. Oksep Adhayanto, SH., M.H Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
4. Prof. Kustiawan, S.S., M.Soc., Sc Selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.IP., Selaku dosen pembimbing pendamping yang banyak memberikan petunjuk serta arahan dan bimbingan dalam proses penulisan skripsi ini;

6. Ibu Balqis Rizky Ananda, S.STP Selaku Lurah Kota Piring Kota Tanjungpinang, Bapak Hartono, S.T Selaku Sekretaris, dan Bapak Jupri Pratama Selaku honorer yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya untuk mengumpulkan data guna untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini;
7. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Sudirman Almoen dan Ibu Atik Indarwati dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan, semangat serta doa disepanjang hidup saya; dan
8. Nervis Andrianto, S.IP., dan Muhammad Radif, S.IP., yang telah banyak membantu saya dan mau direpotkan dalam membuat skripsi ini;
9. Sahabat-sahabat saya Anita, Nabila, Dona, Jeje, Acil, Reka, Pitri, Loli, Nia, Maul, Liza, Yoya, dan Puput yang telah menemani dan memberi support kepada saya;
10. Dan teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, November 2022



MARCEILA SULFA AZZAHRA

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Marceila Sulfa Azzahra
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201070
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Kota Piring Kota Tanjungpinang


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang,

Pada Tanggal : 14 November 2022

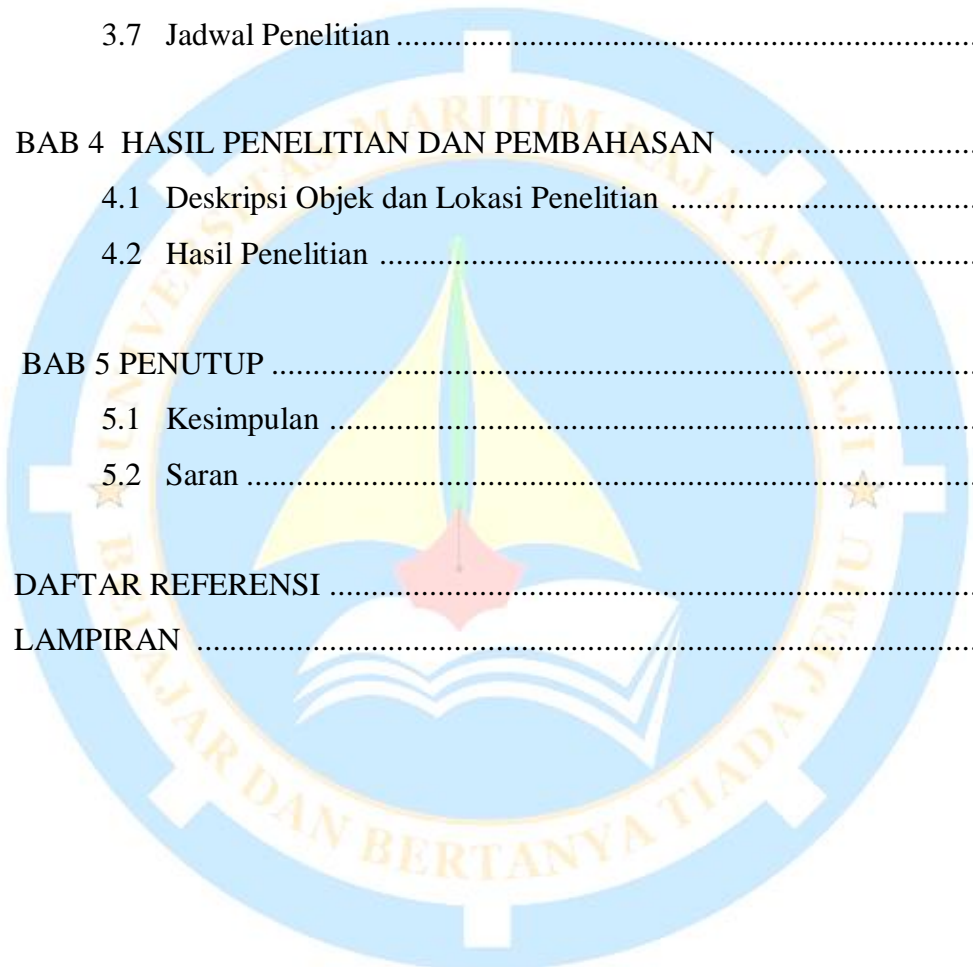
Yang Menyatakan,


Marceila Sulfa Azzahra
NIM.180565201070

DAFTAR ISI

SAMPUL/COVER	i
JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.2 Kerangka Teori.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Konsep Operasional.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian	33

BAB 3 METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.4 Variabel dan Pengukuran	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisa Data	39
3.7 Jadwal Penelitian	41
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 42
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	42
4.2 Hasil Penelitian	55
 BAB 5 PENUTUP	 77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
 DAFTAR REFERENSI	 79
LAMPIRAN	83



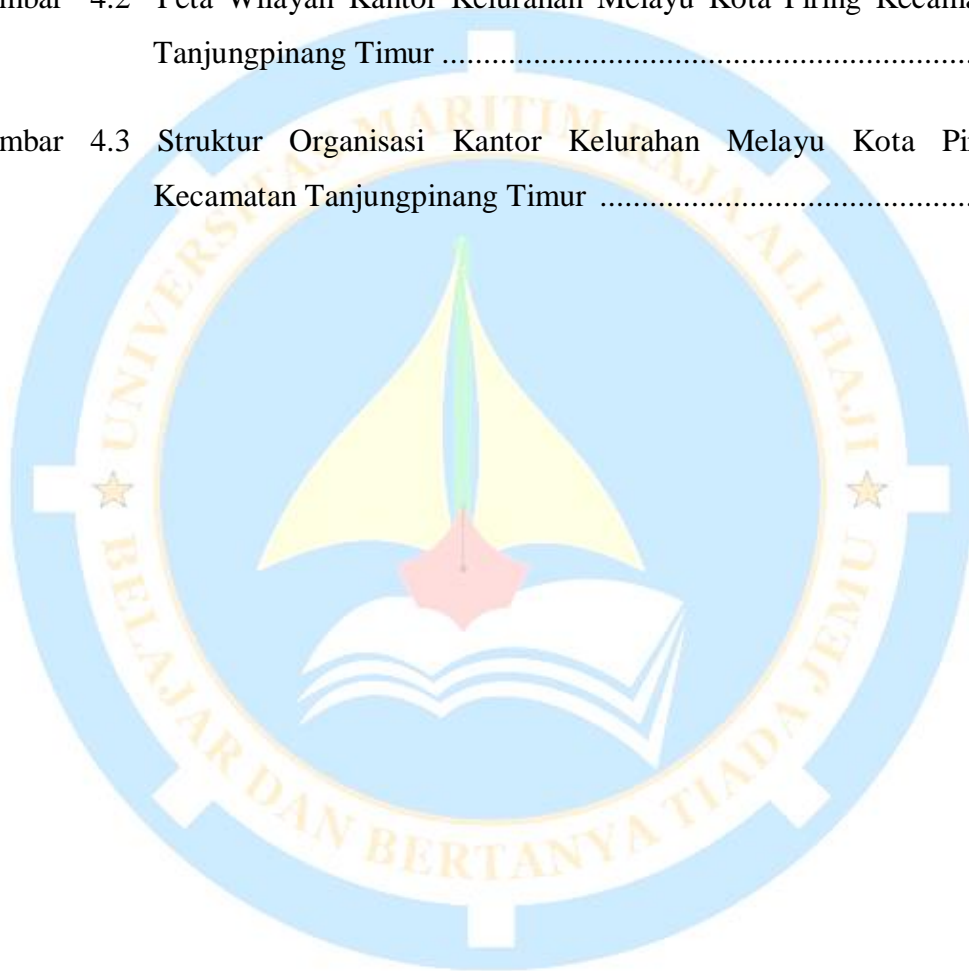
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kepengurusan Pelayanan Kependudukan Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang Tahun 2021 sampai dengan tahun 2022	2
Tabel 1.2	SOP Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	3
Tabel 1.3	SOP Surat Kelahiran	4
Tabel 1.4	SOP Kematian	5
Tabel 1.5	SOP Pernikahan	6
Tabel 1.6	SOP Kartu Keluarga (KK)	7
Tabel 1.7	SOP Surat Masuk	8
Tabel 1.8	SOP Surat Keluar	8
Tabel 1.9	SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	9
Tabel 1.10	SOP Pelayanan Surat Perceraian	10
Tabel 1.11	SOP Pelayanan Surat Keterangan Kependudukan	11
Tabel 1.12	SOP Pelayanan SKCK	12
Tabel 2.1	Konsep Operasional	31
Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert	38
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	41
Tabel 4.1	Data Distribusi Sampel Penelitian	42
Tabel 4.2	Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3	Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	46
Tabel 4.4	Komposisi Penduduk Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.5	Komposisi Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian	47

Tabel 4.6	Komposisi Penduduk Berdasarkan Agama	47
Tabel 4.7	Personil Kelurahan Melayu Kota Piring Berdasarkan Golongan	50
Tabel 4.8	Rekapitulasi Kepengurusan Masyarakat yang Menerima Pelayanan di Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tahun 2021 sampai dengan tahun 2022.....	54
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Tabel 4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Masyarakat Penerima Pelayanan Tahun 2021 sampai dengan tahun 2022.....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	60
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	61
Tabel 4.17	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	63
Tabel 4.18	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1	Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur.....	44
Gambar 4.2	Peta Wilayah Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur	45
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner	84
Lampiran 2	Tabulasi Data	87
Lampiran 3	Pengolahan Data SPSS 25.0	93
Lampiran 4	Daftar Riwayat Responden	96
Lampiran 5	Dokumentasi	98
Lampiran 6	Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	100
Lampiran 7	Surat Rekomendasi Penelitian dari Instansi	101
Lampiran 8	Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian	102
Lampiran 9	Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	103
Lampiran 10	Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	105
Lampiran 11	Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	107