

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI (STUDI KASUS DESA SIDOREJO KECAMATAN
DOKO KABUPATEN BLITAR)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai
gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Disusun oleh :

Nama	: Sisilia Hakiki Jonh
NIM	: 19211025
Pembimbing	: Dr. Iwan Setya Putra, S.E.,Ak.,MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari:

Nama : Sisilia Hakik Jonh

NIM : 19211025

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH KINERA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS
DESA SIDOREJO KECAMATAN DOKO KABUPATEN BLITAR)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melaui proses bimbingan sejak bulan Januari sampai dengan Agustus 2023 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 7 Agustus 2023

Pembimbing,

Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sisilia Hakiki Jonh

NIM : 19211025

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH KINERA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS
DESA SIDOREJO KECAMATAN DOKO KABUPATEN BLITAR)**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 7 Agustus 2023

Penulis

Sisilia Hakiki Jonh

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
MELALUI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

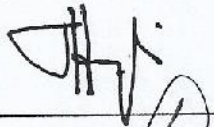
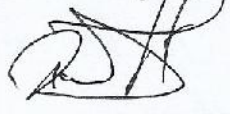
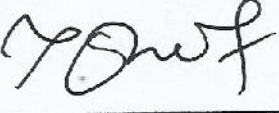
(STUDI KASUS DESA SIDOREJO KECAMATAN DOKO KABUPATEN BLITAR)

Yang disusun oleh :

Nama : Sisilia Hakiki Jonh
NIM : 19211025
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 24 Agustus 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji I	
2.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM	Penguji II	
3.	Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 11 Oktober 2023

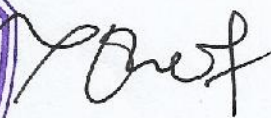
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS DESA SIDOREJO KECAMATAN DOKO KABUPATEN BLITAR)

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi pada kantor desa Sidorejo. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, data tersebut dianalisis dengan analisis jalur (path). Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis jalur (path) dengan bantuan program SPSS versi 21. Temuan penelitian ini adalah 1) kinerja pegawai berpengaruh signifikan dan secara langsung terhadap kualitas pelayanan kantor desa Sidorejo. 2) kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan dan secara langsung pada kepuasan masyarakat desa Sidorejo. 3) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan secara langsung pada kepuasan masyarakat desa Sidorejo. 4) kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat tidak berpengaruh (tidak memediasi) kualitas pelayanan. Temuan ini memberikan masukan bahwa kinerja pegawai yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang optimal akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Kantor Desa Sidorejo Kecamatan Doko)” yang disusun guna melengkapi sebagai syarat dalam penyelesaian Program Studi Strata I pada jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis secara langsung maupun tidak langsung ikut andil didalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Sunrowiyati SE., MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro SE., MM., MOS selaku ketua program studi manajemen yang telah membantu selama kuliah di STIE Kesuma Negara Blitar
3. Bapak Dr. Iwan Setya Putra SE., Ak., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi

4. Ibu Sura Klaudia S.Ak., M.Ak selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi
5. Bapak Danang Dwi Suratno selaku Kepala Desa Sidorejo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
6. Bapak seta Ibu Dosen STIE Kesuma Negara Blitar yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak, Ibu dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan nasehat serta motivasi kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen/Akuntansi angkatan 2019
9. Orang terdekat saya Yohanes Fresh Putra Korbaffo dan sahabat-sahabat saya Nur Halizah S.P.A, Martha Ilmianita Putri yang senantiasa membantu, memotivasi, dan memberikan support dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Blitar, 4 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pernyataaan Keaslian.....	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Surat Bukti Penelitian	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kinerja Pegawai	16
C. Pelayanan Publik.....	21
D. Kualitas Pelayanan Publik	23
E. Administrasi Kependudukan	24

F. Kepuasan Masyarakat	25
G. Hubungan Antar Variabel	27
H. Hipotesis	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	31
B. Jenis Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel	32
D. Populasi Dan Sampel	37
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40
 BAB IV Hasil Dan Pembahasan	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	47
B. Analisis Data	51
C. Pembahasan	78
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
Daftar Pustaka	87
Lampiran	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kesan Pengunjung	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Indikator Kinerja Pegawai	32
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	34
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Masyarakat	35
Tabel 4.1 Daftar Nama Kepala Desa Sidorejo	48
Tabel 4.2 Struktur Organisasi Kantor Desa Sidorejo	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Variabel Kinerja Pegawai	56
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X)	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Z)	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X)	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Z)	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)	64

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.18 Hasil Analisis Jalur Persamaan Substruktur Pertama	69
Tabel 4.19 Hasil Analisis Jalur Persamaan Substruktur Kedua	70
Tabel 4.20 Hasil Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung	71
Tabel 4.21 Hasil Uji T Persamaan Substruktur Pertama	72
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
Tabel 4.23 Hasil Uji T Persamaan Substruktur Kedua	74
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung	76

DAFTAR GAMBAR

2.1 Hubungan Antar Variabel	27
3.1 Analisis Jalur.....	46
3.2 Analisis Jalur Persamaan Struktural Pertama	44
3.3 Analisis Jalur Persamaan Struktural Kedua	44
4.1 Uji Heteroskedastisitas Persamaan Substruktur Pertama	67
4.2 Uji Heteroskedastisitas Persamaan Substruktur Kedua	68
4.3 Persamaan Substruktur Pertama	72
4.4 Persamaan Substruktur Kedua	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	90
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS	96