

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE*, EFEKTIVITAS KERJA  
PEGAWAI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIRUNGKUT  
SURABAYA**



**Oleh :**

**GADING TRI PRAMESWARI**

**NPM: 20.1.01.65436**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE*, EFEKTIVITAS KERJA  
PEGAWAI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIRUNGKUT  
SURABAYA**



**Oleh :**

**GADING TRI PRAMESWARI**

**NPM: 20.1.01.65436**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE*, EFEKTIVITAS KERJA  
PEGAWAI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIRUNGKUT  
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik**

**Diajukan Oleh:**

**GADING TRI PRAMESWARI**

**NPM: 20.1.01.65436**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE*, EFEKTIVITAS KERJA  
PEGAWAI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIRUNGKUT  
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**GADING TRI PRAMESWARI**

**NPM: 20.1.01.65436**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 23 Maret 2024

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Anggota : 1. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.**

**2. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **GADING TRI PRAMESWARI**

N.P.M : **20.1.01.65436**

menyatakan bahwa skripsi

Dengan judul:

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE*, EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KALIRUNGKUT SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Maret 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 23 Maret 2024

Yang membuat pernyataan



**GADING TRI PRAMESWARI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : GADING TRI PRAMESWARI  
NPM : 2010165436  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 06 November 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (tiga) / 3 (tiga)  
Alamat Rumah : Jl Rungkut Asri Utara XV Blok I No 27, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suparmi  
Alamat Rumah/Telepon : Jl Rungkut Asri Utara XV Blok I No 27, Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Kalirungkut 4 Surabaya Tahun 2014
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 23 Surabaya Tahun 2017
3. Tamat SLTA di SMA Muhammadiyah 3 Surabaya Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl Menur Pumpungan No 30 Surabaya	1-VII	2020-2024	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**GADING TRI PRAMESWARI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan hidayahnya serta dukungan, motivasi, dan doa dari orang tua dan teman seperjuangan, sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“PENGARUH GOOD GOVERNANCE, EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KALIRUNGKUT SURABAYA”** dapat terselesaikan dengan sangat baik.

Saya selaku penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam Tugas Akhir Skripsi ini tidak terlepas dari motivasi dan dukungan oleh berbagai pihak yang membantu dan ikut turut menyempurnakan proses penyusunan laporan ini. Dengan demikian pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Program Studi Strata 1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA., Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang sudah membimbing dan membantu dengan sangat sabar sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Prof. Dr. Fidiana, S.E., M.S.A., Selaku Dosen Wali Kelas SA1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Bapak Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang

bermanfaat selama proses perkuliahan.

6. Lurah Kalirungkut Ahmad Ridho Anshori, S.STP., dan para staf karyawan atas kesempatan yang diberikan dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi.
7. Seorang Ibu dari penulis dan semua keluarga besarku yang selalu memberikan motivasi serta dukungan secara langsung selama pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
8. Wahyu Agung yang selalu mendukung dan memotivasi saya dalam pelaksanaan penulisan skripsi
9. Laurent Patricia Chandra, Kharisma Senja, Yulia Citra, Andiva, Auril sebagai sahabat yang selalu membantu dan memberikan solusi kepada saya jika terdapat kebingungan dalam penulisan skripsi

Demikian yang dapat saya sampaikan pada sambutan pengantar Tugas Akhir Skripsi kali ini. Saya menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir Skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, serta semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Surabaya, 1 Februari 2024  
Penulis,

**Gading Tri Prameswari**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Teori Stewardship ( <i>Stewardship Theory</i> ) .....	8
2.1.2 <i>Good Governance</i> .....	10
2.1.3 Efektivitas Kerja Pegawai .....	12
2.1.4 Kepuasan Masyarakat.....	14
2.1.5 Pelayanan Publik .....	16
2.2 Rerangka Konseptual.....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.3.1 Pengaruh <i>Good Governance</i> Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya .....	19

2.3.2 Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Kalirungkut Surabaya .....	20
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya .....	21
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian .....	22
3.1.1 Jenis Penelitian.....	22
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian .....	22
3.2 Teknik Pengambilan Data.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel.....	24
3.4.1 Variabel Independen.....	25
3.4.2 Variabel Dependen.....	28
3.5 Teknik Analisis Data .....	29
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif.....	30
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.5.4 Uji Hipotesis.....	32
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	35
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	36
4.2.1 Uji Validitas Data.....	36
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	42
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	43
4.3.1 Analisis Deskriptif <i>Good Governance</i> .....	44
4.3.2 Analisis Deskriptif Efektifitas Kerja Pegawai .....	46
4.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Masyarakat .....	48
4.3.4 Analisis Deskriptif Pelayanan Publik.....	50
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.4.1 Uji Normalitas.....	52
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	53
4.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	55
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56

4.5.1 Uji Kelayakan Model ( <i>goodness of fit</i> ) .....	56
4.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.5.3 Uji Hipotesis (Uji Statistik t) .....	59
4.6 Pembahasan .....	62
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	66
5.3 Saran .....	66
JADWAL PENELITIAN .....	<b>68</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>69</b>
LAMPIRAN.....	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
2. Hasil Uji Validitas <i>Good Governace</i> .....	37
3. Hasil Uji Validitas Efektifitas Kerja Pegawai.....	39
4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat .....	40
5. Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik.....	41
6. Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik.....	42
7. Reliabilitas Variabel Penelitian.....	43
8. Hasil Statistik Deskriptif <i>Good Governance</i> .....	45
9. Hasil Statistik Deskriptif Efektifitas Kerja Pegawai.....	47
10. Hasil Statistik Deskriptif Kepuasana Masyarakat.....	49
11. Hasil Statistik Deskriptif Pelayanan Publik.....	51
12. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	53
13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
14. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
15. Hasil Uji Model Regresi Berganda.....	57
16. Uji F.....	58
17. Uji t.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	18



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	73
2. Variabel Penelitian .....	83
3. Hasil Penelitian .....	95

