



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN
PERBENDAHARAAN NEGARA JAKARTA V**

SKRIPSI

Nabilah Shafa Maura

213516516202

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN
PERBENDAHARAAN NEGARA JAKARTA V**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Nabilah Shafa Maura

213516516202

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE INFLUENCE OF LEADERSHIP COMMUNICATION ON
EMPLOYEE PERFORMANCE AT KANTOR PELAYANAN
PERBENDAHARAAN NEGARA JAKARTA V**

THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor's
degree in Communication Studies (S.I.Kom)**

Nabilah Shafa Maura

213516516202

**COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabilah Shafa Maura

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516202

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja
Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan

Negara Jakarta V

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 11 Maret 2025

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'JEMAHIRU', and 'TELKOM'. The signature is fluid and extends across the stamp.

Nabilah Shafa Maura



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nabilah Shafa Maura

NPM : 213516516202

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja
Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan
Negara Jakarta V

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 11 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, S.E., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nabilah Shafa Maura

NPM : 213516516202

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja
Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan
Negara Jakarta V

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 11 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nabilah Shafa Maura
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516202
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja
Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta V

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 26 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2025

Ketua Sidang : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penguji I : Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

Penguji II : Swastiningsih, S.E., M.Si.


.....

.....

.....

Keterangan :

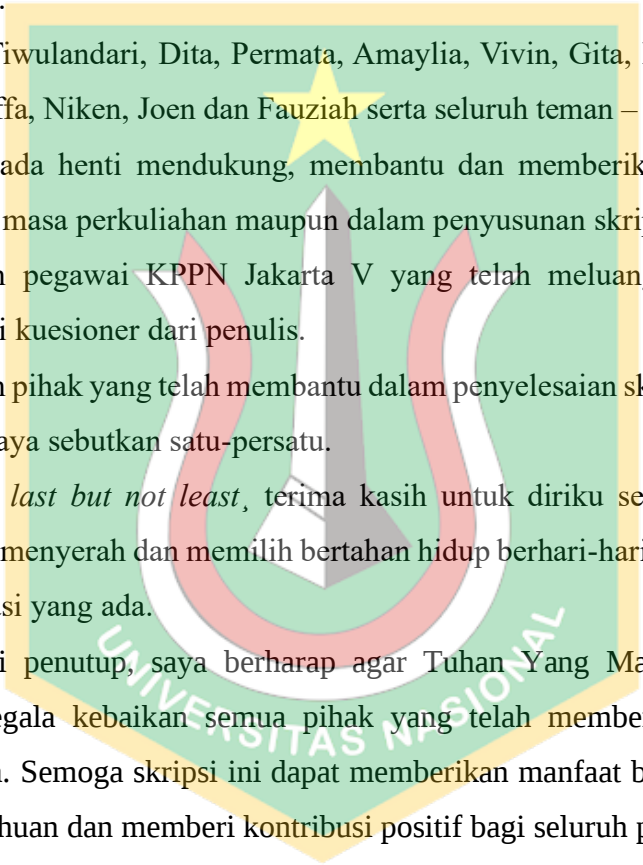
- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta V”** ini dapat diselesaikan tepat waktu, tanpa bantuan-Nya saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya juga menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Ibu Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
- (2) Ibu Dr. Erna Emawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
- (3) Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
- (4) Bapak Dr. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
- (5) Ibu Djudjur Luciana R. S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
- (6) Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi, dan beserta jajarannya.
- (7) Ibu Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan selama menempuh studi di universitas.
- (8) Ibu Swastiningsih, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan tulus telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis, memberikan ilmu yang sangat bermanfaat serta dorongan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

- 
- (9) Seluruh dosen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan berharga bagi saya.
- (10) Kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Hariana dan Bapak Subekti yang dengan tulus membantu penulis dalam bentuk doa, perhatian, semangat, material serta moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
- (11) Kepada adik saya tercinta, Nadia Salsabil Marwah yang selalu membantu penulis dalam bentuk perhatian, semangat, doa dan menjadi tempat cerita penulis.
- (12) Lulu, Tiwulandari, Dita, Permata, Amaylia, Vivin, Gita, Dea, Khansa, Icha, Risti, Iffa, Niken, Joen dan Fauziah serta seluruh teman – teman saya lainnya yang tiada henti mendukung, membantu dan memberikan semangat, baik selama masa perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
- (13) Seluruh pegawai KPPN Jakarta V yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dari penulis.
- (14) Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
- (15) *And at last but not least*, terima kasih untuk diriku sendiri, karena tidak pernah menyerah dan memilih bertahan hidup sehari-hari melewati berbagai ekspektasi yang ada.

Sebagai penutup, saya berharap agar Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan memberi kontribusi positif bagi seluruh pembacanya.

Jakarta, 08 Februari 2025

Penulis

ABSTRAK

Nama : Nabilah Shafa Maura
NPM : 213516516202
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta V

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sistem bisnis yang semakin kompetitif, sehingga diperlukan manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk meningkatkan nilai kinerja organisasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah membangun komunikasi pimpinan yang baik di lingkungan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan seberapa besar pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai pada KPPN Jakarta V. penelitian ini menggunakan teori S-O-R yang dikembangkan oleh Houland, yang dapat menjelaskan bagaimana stimulus atau pesan yang diterima individu dalam suatu komunikasi pimpinan diproses dan menghasilkan respons berupa tindakan tertentu yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada pegawai KPPN Jakarta V melalui google form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi pimpinan yang positif, sehingga dapat meningkatkan motivasi, kepuasan dan kinerja pegawai secara keseluruhan. Komunikasi pimpinan berkontribusi positif terhadap peningkatan nilai kinerja organisasi pada KPPN Jakarta V, dengan pengaruh sebesar 17,4%. Meskipun demikian, masih terdapat faktor lain yang perlu untuk ditingkatkan, seperti mempertahankan lingkungan kerja yang dapat mendukung komunikasi dan kolaborasi yang lebih baik.

Kata kunci: Komunikasi Pimpinan, Kinerja Pegawai, Teori S-O-R, Manajemen Sumber Daya Manusia, KPPN Jakarta V

ABSTRACT

Name : Nabilah Shafa Maura
NPM : 213561516202
Study Program : Communication Science
Title : The Effect of Work Relationships on Increasing the Value of Organizational Performance at KPPN Jakarta V

This research is motivated by an increasingly competitive business system, so that effective human resource management is needed to increase the value of organizational performance. One of the efforts that can be made is to build good leadership communication in the organizational environment. This study aims to analyze and describe how much influence leadership communication has on employee performance at KPPN Jakarta V. This research uses the S-O-R theory developed by Houland, which can explain how the stimulus or message received by individuals in a leadership communication is processed and produces a response in the form of certain expected actions. This research uses a quantitative approach with descriptive methods and data collection techniques in the form of distributing questionnaires to KPPN Jakarta V employees via google form. The results showed that there was a positive leadership communication relationship, so as to increase employee motivation, satisfaction and overall performance. Leadership communication contributes positively to increasing the value of organizational performance at KPPN Jakarta V, with an influence of 17.4%. However, there are still other factors that need to be improved, such as maintaining a work environment that can support better communication and collaboration.

Keywords: Leadership Communication, Employee Performance, S-O-R Theory, Human Resource Management, KPPN Jakarta V

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERSETUJUAN REVISI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Teori S-O-R.....	15
2.3. Landasan Konsep	16
2.3.1. Komunikasi Organisasi.....	16
2.3.2. Komunikasi Pimpinan	17
2.3.3. Kinerja Pegawai	19
2.3.4. Nilai Kinerja Organisasi	21
2.3.5. KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara)	22
2.4. Kerangka Pemikiran	24
2.5. Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26

3.1.	Pendekatan Penelitian.....	26
3.2.	Populasi dan Sampel	27
3.2.1.	Populasi.....	27
3.2.2.	Sampel	27
3.2.3.	Teknik Sampling	27
3.3.	Operasionalisasi Konsep.....	28
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1.	Data Primer	29
3.4.2.	Data Sekunder	30
3.5.	Skala Ukur Data	30
3.6.	Uji Instrumen Riset	31
3.6.1.	Uji Validitas	31
3.6.2.	Uji Reliabilitas	34
3.7.	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	36
3.7.1.	Analisis Deskriptif.....	37
3.7.2.	Analisis Statistik Deskriptif	37
3.7.3.	Uji Regresi Linear Sederhana	37
3.7.4.	Uji Hipotesis (Uji T).....	38
3.7.5.	Uji Koefisien Determinasi	38
3.8.	Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.8.1.	Lokasi	39
3.8.2.	Waktu Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1.	Profil Organisasi.....	41
4.2.	Profil Responden.....	44
4.2.1.	Deskripsi karakteristik Responden berdasarkan Bagian	44
4.2.2.	Deskripsi karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.3.	Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Pimpinan (X).....	45
4.3.1.	Pimpinan Bersikap Ramah pada Setiap Pegawai.....	48
4.3.2.	Pimpinan Menciptakan Lingkungan Kerja yang Nyaman.....	49
4.3.3.	Pimpinan Membantu Mencari Solusi atas Kendala Pegawai	49
4.3.4.	Pimpinan Memberikan Penghargaan atas Kinerja Pegawai	50

4.3.5.	Pimpinan Memberikan Peluang dalam Meningkatkan Kinerja	50
4.3.6.	Pimpinan Peduli terhadap Kesulitan Pegawai	51
4.3.7.	Pimpinan Jarang Bersikap Ramah.....	52
4.3.8.	Pimpinan Bersikap Acuh	52
4.3.9.	Pimpinan Jarang Memberikan Perhatian pada Kesulitan Pegawai	53
4.3.10.	Pimpinan Kurang Mendukung Pegawai	53
4.3.11.	Pimpinan Kurang Memberikan Motivasi	54
4.3.12.	Pimpinan Kurang Memberikan Dorongan untuk Mencapai Hasil	55
4.4.	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	55
4.4.1.	Pegawai Menyelesaikan Tugas sesuai Target.....	59
4.4.2.	Tim Bekerja Produktif	60
4.4.3.	Pelayanan yang Memenuhi Harapan Stakeholder.....	60
4.4.4.	Stakeholder Memberikan Umpan Balik Positif	61
4.4.5.	Pegawai Merespon Cepat terhadap Kebutuhan Stakeholder	62
4.4.6.	Pegawai Memberikan Solusi dalam Permasalahan	62
4.4.7.	Pegawai Bertanggung Jawab atas Hasil Pekerjaan	63
4.4.8.	Pegawai Menyelesaikan Pekerjaan sesuai Tanggung Jawab	63
4.4.9.	Pegawai Transparan dalam Melaporkan Hasil Pekerjaan	64
4.4.10.	Pegawai Mengikuti Prosedur Kerja.....	65
4.4.11.	Pegawai Kesulitan Mencapai Produktivitas.....	65
4.4.12.	Banyak Tugas Tidak Selesai Tepat Waktu.....	66
4.4.13.	Pelayanan Kurang sesuai dengan Harapan Stakeholder.....	66
4.4.14.	Stakeholder Tidak Puas dengan Layanan yang diberikan	67
4.4.15.	Pegawai Lambat Merespons Permintaan Stakeholder	68
4.4.16.	Pegawai Kurang Siap Menghadapi Situasi Mendesak	68
4.4.17.	Pegawai Jarang Menunjukkan Rasa Tanggung Jawab	69
4.4.18.	Pegawai Kurang Disiplin Menyelesaikan Pekerjaan.....	70
4.4.19.	Pegawai Kurang Konsisten dalam Mengikuti Prosedur Kerja.....	70
4.4.20.	Pegawai Sulit Mempertanggungjawabkan Hasil Kerja	71
4.5.	Analisis Statistik Deskriptif	72
4.5.1.	Kategorisasi Indikator Tingkat Keramahan Pimpinan	72
4.5.2.	Kategorisasi Indikator Perhatian Pimpinan	73

4.5.3.	Kategorisasi Indikator Motivasi dari Pimpinan	74
4.5.4.	Kategorisasi Indikator Produktivitas	75
4.5.5.	Kategorisasi Indikator Kualitas.....	76
4.5.6.	Kategorisasi Indikator Responsivitas	77
4.5.7.	Kategorisasi Indikator Responsibilitas	78
4.5.8.	Kategorisasi Indikator Akuntabilitas.....	79
4.6.	Pengolahan data	81
4.6.1.	Analisis Uji Regresi Linier Sederhana	81
4.6.2.	Analisis Uji Hipotesis (T).....	82
4.6.3.	Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	83
4.7.	Pembahasan	84
BAB V PENUTUP		89
5.1.	Kesimpulan	89
5.2.	Saran.....	89
5.2.1.	Saran Akademis.....	90
5.2.2.	Saran Praktis	90
DAFTAR REFERENSI		91
LAMPIRAN		95



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	28
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Pernyataan Positif (Favorabel)	31
Tabel 3. 3 Skor Jawaban pada Pernyataan Negatif (Unfavorable)	31
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Komunikasi Pimpinan (X)	33
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)	33
Tabel 3. 6 Nilai Cronbach's Alpha	35
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Pimpinan (X)	35
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)	36
Tabel 3. 9 Perencanaan Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Data Seksi/Jabatan Responden	44
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Komunikasi Pimpinan	46
Tabel 4. 4 Pimpinan Bersikap Ramah	48
Tabel 4. 5 Lingkungan Kerja yang Nyaman.....	49
Tabel 4. 6 Pimpinan Mencari Solusi atas Kendala Pegawai	49
Tabel 4. 7 Pimpinan Memberikan Penghargaan	50
Tabel 4. 8 Peluang dalam Meningkatkan Kinerja.....	50
Tabel 4. 9 Kepedulian Pimpinan	51
Tabel 4. 10 Pimpinan Jarang Bersikap Ramah	52
Tabel 4. 11 Pimpinan Bersikap Acuh.....	52
Tabel 4. 12 Pimpinan Tidak Memberikan Perhatian	53
Tabel 4. 13 Pimpinan Kurang Mendukung	53
Tabel 4. 14 Pimpinan Kurang Memotivasi	54
Tabel 4. 15 Pimpinan Kurang Memberikan Dorongan.....	55
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Kinerja Pegawai	56
Tabel 4. 17 Pegawai Menyelesaikan Tugas sesuai Target	59
Tabel 4. 18 Tim Bekerja Produktif	60

Tabel 4. 19 Pelayanan Memenuhi Harapan Stakeholder	60
Tabel 4. 20 Umpan Balik Positif dari Stakeholder	61
Tabel 4. 21 Respon Cepat terhadap Kebutuhan Stakeholder	62
Tabel 4. 22 Pegawai Memberikan Solusi	62
Tabel 4. 23 Tanggung Jawab atas Hasil Pekerjaan	63
Tabel 4. 24 Penyelesaian Pekerjaan sesuai Tanggung Jawab	63
Tabel 4. 25 Transparansi Laporan Hasil Pekerjaan	64
Tabel 4. 26 Pegawai Mengikuti Prosedur Kerja.....	65
Tabel 4. 27 Pegawai Kesulitan Mencapai Produktivitas	65
Tabel 4. 28 Tugas yang Tidak Selesai Tepat Waktu.....	66
Tabel 4. 29 Pelayanan Kurang sesuai Harapan Stakeholder	66
Tabel 4. 30 Pelayanan yang Kurang Memuaskan	67
Tabel 4. 31 Terlambat Merespons Permintaan Stakeholder.....	68
Tabel 4. 32 Kurangnya Kesiapan dalam Situasi Mendesak	68
Tabel 4. 33 Rasa Tanggung Jawab Pegawai	69
Tabel 4. 34 Pegawai Kurang Disiplin dalam Bekerja.....	70
Tabel 4. 35 Konsistensi Pegawai dalam Prosedur Kerja.....	70
Tabel 4. 36 Kesulitan Bertanggung Jawab atas Hasil Kerja.....	71
Tabel 4. 37 Kategorisasi Indikator Tingkat Keramahan Pimpinan	72
Tabel 4. 38 Kategorisasi Indikator Perhatian Pimpinan.....	73
Tabel 4. 39 Kategorisasi Indikator Motivasi dari Pimpinan	74
Tabel 4. 40 Kategorisasi Indikator Produktivitas.....	75
Tabel 4. 41 Kategorisasi Indikator Kualitas	76
Tabel 4. 42 Kategorisasi Indikator Responsivitas.....	77
Tabel 4. 43 Kategorisasi Indikator Responsibilitas	78
Tabel 4. 44 Kategorisasi Indikator Tingkat Keramahan Pimpinan	79
Tabel 4. 45 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	81
Tabel 4. 46 Hasil Uji Hipotesis	82
Tabel 4. 47 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Tabel 4. 48 Tingkat Koefisien Korelasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Peningkatan Nilai Kinerja Organisasi	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Logo KPPN Jakarta V	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi KPPN Jakarta V	43
Gambar 4. 3 Grafik Item Tingkat Keramahan Pimpinan	85
Gambar 4. 4 Tim Bekerja Produktif	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Penugasan Pembimbing Skripsi	96
Lampiran II Lembar Konsultasi Bimbingan	97
Lampiran III Hasil Turnitin.....	97
Lampiran IV Draft Kuesioner	98
Lampiran V Identitas Responden	102
Lampiran VI Tanggapan Responden	104
Lampiran VII Distribusi Nilai R Tabel.....	110
Lampiran VIII Distribusi Nilai T Tabel.....	111
Lampiran IX Surat Izin Penelitian.....	112
Lampiran X Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	113
Lampiran XI Daftar Riwayat Hidup	114

