

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI DESA MAINAI KECAMATAN WOLOMEZE KABUPATEN NGADA
TAHUN 2019-2021**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan**



**MARTINUS LETE
41118024**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023**



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Hertanto Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Senin Tanggal 26 Juni 2023, Pukul 08.00 WITA, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : **Martinus Lete**
No. Registrasi : **411 18 024**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
Judul Skripsi : **"INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA MAINAI KECAMATAN WOLOMEZE KABUPATEN NGADA TAHUN 2019-2021"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1. Ketua : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
- 2. Sekretaris : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
- 3. Penguji Materi I : Drs. Rodriques Servatius, M. Si
- 4. Penguji Materi II : Veronika LA Boro, S.IP., M.Si
- 5. Penguji Materi III : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
- 6. Pembimbing I : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
- 7. Pembimbing II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = ~~84~~
Penguji II = ~~84~~
Penguji III = ~~84~~
Lulus dengan Nilai = A- / 84 (DELAPAN PULUH EMPAT)

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____, JAM : _____

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Membantu dan Mendukung :
Dekan :
Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Kupang, 26 Juni 2023
Ketua Tim Penguji,

Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, Juni 2023

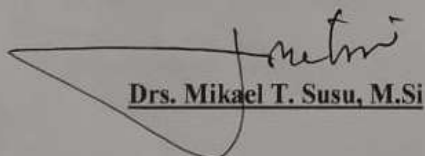
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DESA MAINAI KECAMATAN WOLOMEZE
KABUPATEN NGADA TAHUN 2019-2021

Skripsi Ini Diajukan Oleh:

MARTINUS LETENIM: 41118024

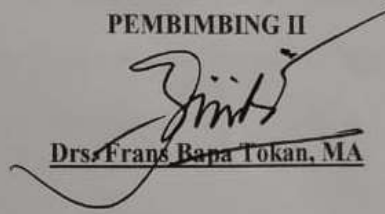
Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I



Drs. Mikael T. Susu, M.Si

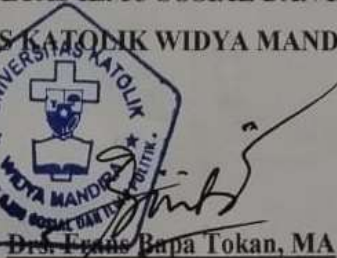
PEMBIMBING II



Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MENGESAHKAN:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG



Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MOTTO

**JIKA ANDA BERPIKIR UNTUK BERHENTI MAKA
INGATLAH MENGAPA ANDA MEMULAINYA**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada.**

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan suatu narasi ilmiah. Karena itu pantaslah penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materil maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan
4. Bapak Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si selaku Penasihat Akademik Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku penguji I dan Ibu Veronika I. A. Boro, S.IP., M.Si selaku penguji II.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.

8. Kepada semua informan yang telah membantu penulis menyelesaikan semua proses penelitian dengan baik.
9. Squad Tuck Family dan teman-teman angkatan Governance'18 yang berjuang bersama-sama, mendukung satu sama lain dan menghibur disaat penulis merasa lelah.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang dada penulis mengharapkan usul saran serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini kedepannya.

Kupang, Juni 2023

Penulis

PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan tulisan terberat yang penulis alami. Begitu banyak waktu, tenaga yang terkuras didalamnya. Semua usaha dan pengorbanan ini bukan semata hanya ingin menyenangkan orang-orang yang menyayangi saya, tetapi lebih kepada hari esok. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan rasa syukur yang terdalam kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatNya penulis mampu menyelesaikan tulisan ini. Karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Alfridus Teras dan Mama Maria Floriana Nuna, Kaka Tityn, Adik Arsen, Adik Aning serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, doa dan kasih sayang kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Almamater tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Martinus Lete
No. Regis : 411 18 024
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini (Skripsi) dengan judul:

“Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada Tahun 2019-2021” adalah benar hasil karya saya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing II.** Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Martinus Lete

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDU	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	8
3. Tujuan Penelitian.....	8
4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN KOSEPTUAL	9
1. Tinjauan Pustaka.....	9
2. Kajian Konseptual	13
2.1 Pengertian Peranan	13
2.2 Pelayanan Publik.....	14
2.3 Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	26
1. Metode Penelitian	26
2. Operasional Variabel	26
3. Teknik Penentuan Informan	28
4. Jenis dan Sumber Data	28

5. Teknik Pengumpulan Data.....	29
6. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	31
1. Sejarah Desa Mainai.....	31
2. Letak Geografis	31
3. Demografis	32
4. Jumlah Penduduk.....	33
5. Keadaan Pendidikan	33
6. Jenis Pekerjaan	34
7. Visi-Misi dan Tujuan Desa Mainai	34
8. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Mainai	37
9. Komposisi SDM Desa Mainai.....	43
10. Aspek-aspek Pelayanan Publik di Desa Mainai	45
BAB V ANALISI HASIL PENELITIAN PENELITIAN.....	48
1. Reliability atau Keandalan.....	48
2. Empathy atau Empati.....	56
3. Tangibles atau Bukti Langsung	62
BAB VI PENUTUP	69
1. Kesimpulan.....	69
2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Saran dan prasarana di Kantor Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.....	4
Tabel 1.2	Data Jumlah Produk Layanan Kependudukan di Kantor Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.....	5
Tabel 1.3	Jarak dari Dusun Ke kantor Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.....	6
Tabel 4.1	Batas Wilayah Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.....	31
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk berdasarkan Agama di Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada tahun 2023.....	32
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Menurut Kelamin di Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada tahun 2023.....	33
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Masyarakat Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada tahun 2023.....	33
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada...	34
Tabel 4.6	Komposisi Personil Berdasarkan Fungsi Pemerintah Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.....	43
Tabel 4.7	Komposisi SDM Berdasarkan Pendidikan di Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada...	44
Tabel 5.1	Waktu Pelayanan Administrasi di Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.....	50
Tabel 5.2	Waktu Pelayanan Publik di Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.....	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 4.1	Peta Sketsa Desa Mainai.....	32
Gambar 5.1	Wawancara Bersama Kepala Desa Mainai.	57
Gambar 5.2	Rapat Bersama Masyarakat.	60
Gambar 5.3	Fasilitas Komputer atau Laptop di Kantor Desa Mainai.	64
Gambar 5.4	Tempat Parkir di Kantor Desa Mainai.	65

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Mainai.....	37
--	----

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada Tahun 2019-2021. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Sejauh mana Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada Tahun 2019-2021. Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data dilakukan dengan cara mengolah data, mengorganisasikan data memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat dipresentasikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pemerintah Desa Mainai dalam hal memberikan layanan publik selalu berdasarkan UU dan atau standar operasional prosedur. Adanya kerjasama yang kondusif antara internal Desa Mainai, (Dusun dan RT), dan masyarakat sebagai penerima layanan. Ketepatan jam masuk dan keluar di kantor Desa Mainai selalu dijalankan sesuai dengan Standar Operasionalisasi Prosedur (SOP) yang berlaku. (2) Tersedianya fasilitas atau peralatan yang tersedia menunjang lancarnya suatu kegiatan yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada Tahun 2019-2021. Penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung oleh adanya upaya dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Indeks, Kepuasan, Pelayanan, Publik, Mainai, Ngada