

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN MALAKA**



OLEH:

FEBRIANA BARETO DA SILVA

42118153

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2023

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN MALAKA**

**Diajukan Oleh :
FEBRIANA BARETO DA SILVA
(42118153)**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Pembimbing II



Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Frans Bapa Tokan, MA



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Sabtu Tanggal 17 Juni 2023 Jam 08.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Febriana Bareto Da Silva
Nomor Registrasi : 421 18 153
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALAKA”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :
Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 86
Penguji II = 80
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 82,14
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan,

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 17 Juni 2023
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Hipotesis yang dikemukakan adalah pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Data yang diperoleh adalah dari 100 orang masyarakat Malaka pengguna jasa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka melalui kuesioner dan kemudian di analisis dengan koefisien korelasi product moment dan koefisien determinan. Analisis tersebut menunjukkan hasil bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 22,4%. Hal ini terbukti dari perhitungan $r=0,326$, dan ini berarti koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar 22,4% dan sisanya 77,6% di pengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“SEMUA AKAN INDAH PADA WAKTUNYA”

(PENGKHOTBAH 3,11)

PERSEMBAHAN

**SKRIPSI INI PENULIS PERSEMBAHKAN KEPADA MAMA TERCINTA,
YANG SELALU SABAR DAN PANTANG MENYERAH MEMBANTING
TULANG DEMI MEMBERIKAN PENDIDIKAN YANG LAYAK UNTUK
SAYA.**

TUHAN MEMBERKATI

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Yang Telah Melimpahkan Rahmat, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA”**

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai.

1. Ucapan terima kasih kepada Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, M.A sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ucapan terima kasih kepada Kaprodi Administrasi Publik Bapak Drs. Frans Nyong, M.si.
3. Ucapan terima kasih kepada pembimbing 1 dan 2. Bapak Drs. Marianus Kleden dan Bapak yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
4. Ucapan terima kasih Kepada keluarga, terkhususnya Mama Elisa Soares, Kaka Terezina Barreto, Kaka Deametro Barreto serta Adik Juliana Barreto. Terima kasih yang terkhusus juga tidak lupa diberikan kepada Almarhum Bapak Antonio Barreto dan Almarhum kaka Castaon Barreto.
5. Ucapan terima kasih untuk Om Jeko dan Tante Vitha terkasih yang selalu mendukung penulis dengan memberikan motivasi, semangat, dukungan hingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.
6. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada teman tercinta, Anra dan Ani yang selalu siap mendengar segala keluh kesah yang penulis sampaikan.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan proposal penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih ada kekurangan.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Kupang, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
MOTTO	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan Penulisan	9
1.4.Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Secara Ilmiah.....	9
1.4.2. Manfaat Secara Praktis	9
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	11
2.1.Penelitian Terdahulu.....	11
2.2.Konsep Pelayanan Publik	14
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	15
2.2.3. Unsur-unsurPelayanan Publik	18
2.2.4. Asas, Standar dan Prinsip Pelayanan Publik	20
2.2.5. Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3.Konsep Kepuasan Masyarakat	24
2.3.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	24
2.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	25
2.3.3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	26
2.3.4. Survei Kepuasan Masyarakat	28
2.4.Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
3.2. Lokasi Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1. Populasi	31
3.3.2. Sampel.....	32
3.3.3. Responden	33
3.4. Operasional Variabel	34
3.5. Teknik Pengambilan Data	40
3.5.1. Observasi.....	40
3.5.2. Kuesioner.....	41
3.5.3. Dokumentasi.....	42
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.6.1 Analisis Deskriptif	42
3.6.2 Uji Validitas.....	43
3.6.3 Uji Reliabilitas	44
3.6.4 Uji Determinasi.....	45
3.6.5 Korelasi Product Moment (Pearson).....	46
3.6.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	47
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	48
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1. Kedudukan.....	48
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi	49
4.2. Visi Misi dan Struktur Organisasi	51
4.2.1. Visi dan Misi	51
4.2.2. Struktur Organisasi	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	54
5.1. Hasil Penelitian	54
5.1.1. Deskriptif Identitas Responden	54
5.2. Analisis Deskriptif Statistik	58

5.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	74
5.3.1. Hasil Uji Validitas	74
5.3.2. Hasil Uji Reabilitas	78
BAB VI KESIMPULAN	88
A. KESIMPULAN	88
B. SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	54
Tabel 5.2	55
Tabel 5.3	56
Tabel 5.4	57
Tabel 5.5	59
Tabel 5.6	69
Tabel 5.7	75
Tabel 5.8	77
Tabel 5.9	78
Tabel 5.10	79
Tabel 5.11	85
Tabel 5.12	86