

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA RANGA,  
KECAMATAN DETUSOKO, KABUPATEN ENDE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Sebagai Persyaratan  
Untuk Mendapat Gelar Sarjana Sosial**



**LUSIA MARCELINA MERE**

**Nim: 42118158**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**KUPANG**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lusia Marcelina Mere

No. Registrasi : 42118158

Fakultas/Program Studi : Fisip/Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) dengan judul:  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA RANGA, KECAMATAN DETUSOKO,  
KABUPATEN ENDE.

Adalah benar-benar karya Saya sendiri, Apabila dikemudian hari ditemukan  
penyimpangan, maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juni 2022



Lusia Marcelina Mere

Mahasiswa (NIM:42118158)



# 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](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 - Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 10 Juni 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Lusia Marselina Mere  
Nomor Registrasi : 421 18 158  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA RANGA, KECAMATAN DETUSOKO, KABUPATEN ENDE"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :  
 Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85  
 Penguji II = 88  
 Penguji III = 90  
 = 88

Lulus dengan Nilai .....  
 Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM : .....

Hasil Ujian Ulang ..... = .....

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 10 Juni 2022  
Ketua Tim Penguji,

  
Drs. Marianus Kleden, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA RANGA, KECAMATAN DETUSOKO,  
KABUPATEN ENDE

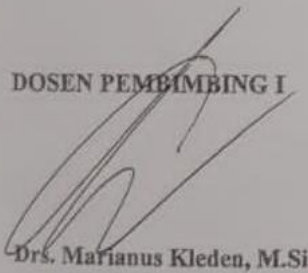
DI AJUKAN OLEH:

LUSIA MARCELINA MERE

42118158

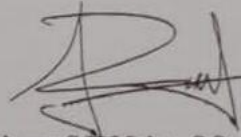
TELAH DI SETUJUI OLEH

DOSEN PEMBIMBING I



Drs. Marianus Kleden, M.Si

DOSEN PEMBIMBING II



Kristianus S.H Molan, S.Sos, M.A.P

DISAHKAN OLEH:

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



Drs. Marianus Kleden, M.Si

*Motto*

*“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”.*

(Amsal 28:13)

## **Persembahan**

Setiap kata yang terukir dalam karya ilmiah ini ku persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kedua orang tuaku yang telah yang telah memberikan doa, motivasi, arahan, dan dukungan baik materiil maupun non-materiil dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk saudara dan saudariku, Ichard, Inno dan Melan yang telah memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini.
4. Untuk Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kupang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA RANGA, KECAMATAN DETUSOKO, KABUPATEN ENDE”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta jajarannya.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kristianus S.H Molan, S.Sos, M.A.P selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku dosen penguji I, Ibu Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan bagi penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Damianus Dalo Raja selaku Kepala Desa Ranga serta seluruh pegawai di Desa Ranga yang telah menerima dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Klemens Mere dan Ibu Maria Imaculata Mey tercinta, serta Saudara-Saudariku tercinta Ichard, Inno dan Melan yang telah memberikan doa, motivasi, arahan, dan dukungan baik materiil maupun non-materiil dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku tercinta: Darwin, Encis, Yuni, Yolana, Ega, Novi, Efra, Prof, Intan, Igen, Frill, Febi, Madi, Dilla, Imel, In, Nia, Anna, Ney, Conan, Rilina dan seluruh rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang angkatan 2018 khususnya kelas B dan semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Untuk semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua pihak yang telah penulis sebutkan diatas mendapatkan berkat dan perlindungan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran positif dari berbagai pihak demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kupang, Mei 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA</b> .....	iii
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Tujuan Penulisan.....	7
1.4.Manfaat penulisan.....	7
A. Manfaat Secara Ilmiah.....	8
B. Manfaat Secara Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Konsep dan Teori Kepuasan.....	11
A. Teori Kepuasan Pelanggan .....	11
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	11
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	12
D. Dimensi Kepuasan Pelayanan.....	14

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat .....	15
A. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat .....	15
B. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	16
C. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat .....	17
D. Unsur-Unsur Penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
E. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	20
2.4 Konsep dan Teori Pelayanan Publik .....	22
A. Pengertian Pelayanan Publik .....	22
B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	25
C. Karakteristik Pelayanan Publik .....	26
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	28
2.5 Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan Publik .....	29
A. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	29
B. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	31
2.6 Konsep dan Teori Standar Operasional Prosedur Pelayanan .....	32
A. Pengertian Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) .....	32
B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Di Kantor Desa Ranga .....	32
2.7 Kerangka Berpikir.....	35

**BAB III METODE PENELITIAN .....** 37

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Variabel Penelitian .....	37
3.3 Lokasi Penelitian .....	38

3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6 Jenis Data dan Sumber Data .....	40
A. Jenis Data .....	40
B. Sumber Data .....	40
3.7 Instrumen Penelitian.....	41
3.8 Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Daerah .....	45
A. Sejarah Desa Ranga .....	45
B. Visi dan Misi Desa Ranga .....	46
C. Gambaran Umum Desa Ranga.....	46
4.2 Pemerintah Desa.....	52
A. Pemerintahan Desa .....	52
B. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) .....	57
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Deskripsi Data Penelitian.....	59
5.2 Analisis dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende.....	65
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan .....	74
6.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yaitu masyarakat Desa Ranga yang memperoleh layanan administrasi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi (pengamatan), dokumentasi, dan kuisioner (angket). Instrument penelitian sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa survei kepuasan masyarakat di Kantor Desa Ranga belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 9 (sembilan) indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori “Kurang Memuaskan” dengan nilai konversi SKM sebesar = 53,6. Indikator yang memiliki nilai konversi SKM tertinggi adalah biaya pelayanan dengan nilai konversi SKM sebesar 59,75, sedangkan indikator yang memiliki nilai konversi SKM terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai konversi SKM sebesar 1,72.

**Kata Kunci: Desa Ranga, Layanan Administrasi, Survei Kepuasan Masyarakat.**