

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN E-KTP**

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Serjana

Administrasi Publik



OLEH

ANA MARIA MAYA GUDINO

42118086

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2022



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 10 September 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Ana Maria Maya Gudino
Nomor Registrasi : 421 18 086
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Malaka)"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 85

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Drs. Mariandus Kleden, M.Si

Kupang, 10 September 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN
“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN E-KTP
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka)

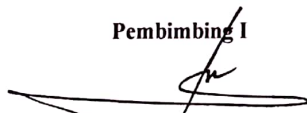
Diajukan oleh

ANA MARIA MAYA GUDINO

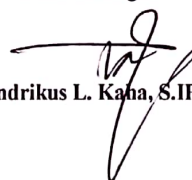
42118086

Disetujui oleh

Pembimbing I


Drs. Frans Nyong, M. Si

Pembimbing II


Hendrikus L. Kana, S.IP, M.Si

Mengetahui


Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Drs. Marianus Kleden, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ana Maria Maya Gudino

Nim : 42118086

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku.

Kupang, September 2022



Ana Maria Maya Gudino
Nim. 42118086

MOTTO

*“Tiada Kesuksesan Yang Dapat Diraih Tanpa
Adanya Usaha, Kerja Keras Dan Doa”*

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang berlimpah dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya saya persembahkan Skripsi ini untuk:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa yang telah memberikan saya nafas kehidupan.
2. Bapak Bernadino Amaral dan Mama Margaretha Rouk yang telah membesarkan saya dan mendoakan selama menuntut ilmu.
3. Kakak dan adik terkasih Isabel Gudino, Jemi Amaral, Lista Gudino, Julia Gudino yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan studi ini.
4. Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
5. Para Dosen dan Pembimbingku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat bimbingan dan tuntunan tangan kasihnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka).**”

Selama pembuatan skripsi berlangsung sampai dengan penulisan skripsi ini saya mendapat dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu dengan penuh rasa syukur saya mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu social dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang selama ini dengan sabar, rendah hati dan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staf karyawan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Kedua Orangtua tercinta dan juga kakak, adik serta semua keluarga yang memberikan semangat dan dukungan.
8. Sahabat-sahabat tercinta yang telah berjuang bersama di Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang terkhususnya teman-teman angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebut satu persatu.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara-saudari sekalian.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi ini.

Kupang, 2022

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan tipe penelitian adalah survey. Secara menyeluruh yang bertujuan untuk memberikan gambaran, pengamatan, dan informasi secara rinci dan sistematis terhadap permasalahan yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan cara observasi, kuesioner, dokumentasi. Data tersebut dianalisis secara deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP pada 13 indikator kepuasan masyarakat adalah masih kurang baik. Dimana pada 13 indikator tersebut 8 indikator masuk dalam kategori kurang baik, cukup baik 3 indikator dan baik 2 indikator”. Berdasarkan tanggapan responden tentang kinerja aparat dalam pelayanan E-KTP belum terlaksana dengan sempurna sebab masih banyak adanya tanggapan responden yang masuk dalam kategori kategori kurang baik, cukup baik, dan baik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparat/petugas pelayanan E-KTP kurang memuaskan khususnya dalam pelayanan harus lebih meningkatkan pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan masyarakat khususnya dalam pelayanan E-KTP sebagaimana aparat pemerintah yang lebih dekat kepada masyarakat. Serta kedelapan unsur yang masih dalam kategori kurang baik untuk lebih diprioritaskan agar dapat berkualitas kedepannya.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan E-KTP*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktif.....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat	11
2.2.1 Defenisi Kepuasan Masyarakat	13

2.2.2 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan	15
2.2.3 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	17
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	19
2.3 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian dan Tipe Penelitian	22
3.2 Populasi, Sampel dan Responden	22
3.3 Operasionalisasi Variabel	24
3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data	25
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.2 Visi dan Misi Organisasi	31
4.3 Tugas dan Fungsi Organisasi	32
4.4 Struktur Organisasi.....	33
4.5 Jumlah Pegawai.....	53
BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	55
5.2 Penyajian Data.....	58
5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....	74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka Berdasarkan SOP	5
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Masyarakat tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	56
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	56
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 5.4 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Pegambilan Data Awal

Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian dari Kampus ke Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT

Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT ke Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka

Lampiran 4 : Surat Keterangan Ijin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malaka ke Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka

Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka

Lampiran 6 : Dokumentasi