

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DESA MURUONA KECAMATAN ILE APE
KABUPATEN LEMBATA**

SKRIPSI

**Skripsi Ini Dibuat Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira**



OLEH

MARIA YULIANA KEWA

42121039

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

2025

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA MURUONA KECAMATAN
ILE APE KABUPATEN LEMBATA**

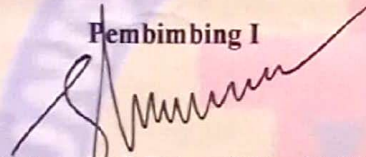
Disusun Oleh

Maria Yuliana Kewa
42121039

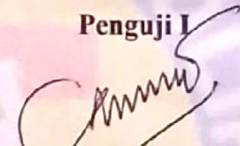
**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 09 Desember 2025
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima**

Susunan Dewan Penguji

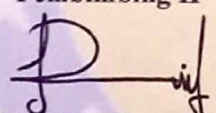
Pembimbing I


Yasinta V. P. Peten, S.Sos., M.Si
NIDN : 0808067802

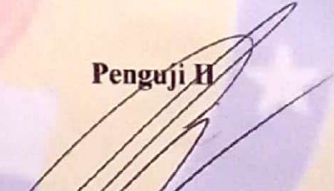
Penguji I


Karolus Tatu Sius, SH., M.Si
NIDN: 0930046701

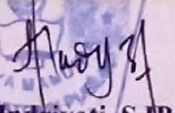
Pembimbing II


Kristianus S. H. Molan, S.Sos., M.A.P
NIDN : 1513038901

Penguji II


Drs. Marianus Kleden, M.Si
NIDN : 0805096002

**Telah Dinyatakan Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 09 Desember 2025**


Dr. Indrivati, S.IP., M.Si
NIDN : 0807057601

HALAMAN PENGESAHAN

Kupang, Desember 2025

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA MURUONA
KECAMATAN ILE APE KABUPATEN LEMBATA**

Diajukan Oleh:

Penulis

Maria Yuliana Kewa

NIM 42121039

Diperiksa Oleh

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Yasinta Y. P Peten, S.Sos., M.Si

NIDN: 0808067802

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

NIDN: 1513038901

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Indriyati, S.I.P., M.Si

NIDN. 0807057601

Disahkan Oleh

Dean Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

P. Yoseph Riang, SVD., S.Fil., M.I.Kom

NIDN. 1505118601



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwira@unwira.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Selasa Tanggal 09 Bulan Desember Tahun 2025 Pukul 08.00 WITA Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Yuliana Kewa
NIM : 42121039
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA MURUONA KECAMATAN ILE APE KABUPATEN LEMBATA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 83
Penguji II = 88
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 87/A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan :
Dekan

P. Yoseph Rieng, SVD.,S.Fil.,M.I.Kom
NIDN: 1505118601

Kupang, 09 Desember 2025
Ketua Tim Penguji,

Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si
NIDN: 0808067802

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Yuliana Kewa

Nim : 42121039

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Muruona Kecamatan Ile Ape Kabupaten Lembata

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian penulis, data dan tulisan ini bukan hasil karya orang lain atau tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacuh dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Skripsi ini ditulis dengan kaidah-kaidah ilmiah dan belum pernah dipublikasikan. Demikian pernyataan dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dari pihak manapun. Penulis bersedia menanggung konsekuensi hukum apabila ditemukan kesalahan dalam pernyataan ini.

Dibuat di Kupang, 09 Desember 2025


(Maria Yuliana Kewa)

MOTTO

**“ Kehilangan Ayah Mengajarkanku Arti Ketegaran.
Skripsi Ini Adalah Bentuk
Syukur Atas Cinta Dan Pengorbanannya”**

(Maria Yuliana)

PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan rasa hormat, rasa syukur dan ketulusan dari lubuk hati terdalam, skripsi ini penulis mempersembahkan kepada pihak-pihak yang penulis cintai yaitu kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena menjadi tempat mengada, pertolongan kehidupan, harapan dan pemberi nafas kehidupan yang bagi diri saya dalam menempuh perjalanan di dunia.
2. Kedua orang tua penulis, Alm bapak Rafael Adil, dan Mama Yasintha Geka Wati. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak dan Mama yang telah menjadi orang tua terbaik yang Tuhan berikan. Terimakasih atas semangat, kerja keras dan usaha penuh pengorbanan yang tidak dapat saya gambarkan. Tetap menjadi rumah ternyaman, kebahagiaan, senyuman, tempat pulang dan support system terbaik. Terimakasih atas segala dukungan, semangat, kasih sayang dan cinta yang begitu luar biasa bagi saya melalui pernyataan doa yang tiada habisnya yang saya rasakan hingga saat ini.
3. Keempat saudari perempuan yang saya sayangi, Mariana Ina Tuto, Agnes Melianti Kidi, Fransiska Destiana Rampun dan Vinsensia Chyntia Barek yang selalu menjadi saudari terbaik sepanjang masa, garda terdepan dalam segala hal, memberikan support, tempat berbagi cerita keluh kesah, suka, duka, semangat dan nasihat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ketiga sahabat tersayang Desty Lemaking, Mia Purek dan Kurnia Bekayo yang selalu bersedia membantu penulis yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang selalu membantu Evelyn mathan, Astin Beo, Lory Hala, dan Tessa Florenso yang selalu membantu saat penulis mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi.
6. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 21 yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Analisis kinerja Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Muruona Kecamatan Ile Ape Kabupaten Lembata” ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. P. Yoseph Rian, SVD., S.Fil., M.I.Kom selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta civitas Akademika.
2. Ibu Indriyati, S.IP., M.Si selaku ketua program studi Administrasi Publik.
3. Ibu Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., M.A.P selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, arahan dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, arahan dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis, Alm bapak Rafael Adil, dan Mama Yasintha Geka Wati. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak dan Mama yang telah menjadi orang tua terbaik yang Tuhan berikan. Terimakasih selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Ketiga sahabat tersayang Desty Lemaking, Mia Purek dan Kurnia Bekayo yang selalu bersedia membantu penulis yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang selalu membantu Evelyn mathan, Astin Beo, Lory Hala, dan Tessa Florenso yang selalu membantu saat penulis mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Administrasi Publik Unwira angkatan 2021 dan teman-teman yang lain yang dengan caranya sendiri membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Kupang, 2025

Penulis

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA MURUONA KECAMATAN ILE APE KABUPATEN LEMBATA

Maria Yuliana Kewa, Yasinta Yunrianto P. Peten, Kristianus Simon H. Molan

ABSTRAK

Permasalahan yang timbul saat ini adalah kepuasan atas pelayanan dari kinerja pegawai pemerintahan bagi masyarakat baik di tingkat desa sampai tingkat nasional. Penelitian ini dilakukan atas dasar permasalahan-permasalahan yang timbul di masyarakat dari apa yang sudah diterimanya selama ini dari pelayanan pemerintahan Desa Muruona, seperti keterlambatan surat keterangan dan sikap aparat yang kurang ramah. Puas atau tidaknya masyarakat adalah pengalaman masyarakat secara langsung dari pelayanan serta kinerja pegawai atas apa yang sudah diperoleh. Penelitian ini dilakukan di Desa Muruona Kecamatan Ile Ape Kabupaten Lembata pada tahun 2025. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat dan aparat desa, dengan sampel penelitian sebanyak 50 responden (5 aparat desa dan 45 masyarakat). Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan metode pengujian melalui uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji korelasi Pearson, uji t, dan uji koefisien determinasi R^2 . Hasil pada penelitian ini menunjukkan kinerja pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi r sebesar 0,999 (sangat kuat positif), nilai F hitung 24366,116 lebih besar dari F tabel, serta nilai t hitung 2645,122 lebih besar dari t tabel. Kinerja pelayanan administrasi mampu menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 99,8% ($R^2 = 0,998$), sisanya 0,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini

Kata kunci : kinerja pelayanan administrasi; kepuasan masyarakat

NALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICE PERFORMANCE ON COMMUNITY SATISFACTION IN MURUONA VILLAGE, ILE APE DISTRICT, LEMBATA REGENCY

Maria Yuliana Kewa, Yasinta Yunrianto P. Peten, Kristianus Simon H. Molan

ABSTRACT

The current problem is the satisfaction of the service from the performance of government employees for the community both at the village level and the national level. This research was conducted based on the problems that arise in the community from what they have received so far from the Muruona Village government services, such as delays in certificates and the attitude of the officers who are less than friendly. Whether or not the community is satisfied is the community's direct experience of the service and the performance of employees on what has been obtained. This research was conducted in Muruona Village, Ile Ape District, Lembata Regency in 2025. The population in this study was the entire community and village officials, with a research sample of 50 respondents (5 village officials and 45 residents). The data analysis method in this study uses simple linear regression analysis with testing methods through descriptive tests, validity tests, reliability tests, F tests, Pearson correlation tests, t tests, and R^2 determination coefficient tests. The results of this study indicate that the performance of administrative services has a significant effect on public satisfaction, as evidenced by the correlation coefficient r value of 0.999 (very strong positive), the calculated F value of 24366.116 is greater than the F table, and the calculated t value of 2645.122 is greater than the t table. The performance of administrative services is able to explain the public satisfaction variable by 99.8% ($R^2 = 0.998$), the remaining 0.2% is explained by other variables outside this study.

Keywords: Administrative service performance; Community satisfaction

DAFTAR ISI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA MURUONA KECAMATAN	ii
ILE APE KABUPATEN LEMBATA	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Konsep Kinerja.....	9
2.2.1 pengertian kinerja.....	9
2.2.2 Aspek-aspek Standar Kinerja.....	11
2.2.3 Unsur-unsur Kinerja.....	12
2.2.4 Standar Pengukuran Kinerja	13

2.3	Aparat Desa	17
2.4	Kepuasan Masyarakat	20
2.4.1	Pengertian Kepuasan Masyarakat	20
2.4.2	Pentingnya Kepuasan Masyarakat	20
2.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	22
2.4.4	Indikator Kepuasan Masyarakat.....	22
2.5	Pelayanan Administrasi Desa	24
2.6	kerangka berpikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Lokasi Penelitian	28
3.3	Fokus Penelitian	28
3.4	Sumber Data	30
3.4.1	Sumber data primer	30
3.4.2	Sumber data sekunder.	30
3.5	Populasi, Sampel dan Responden.....	31
3.5.1	Populasi.....	31
3.5.2	Sampel.....	31
3.5.3	Responden.....	31
3.6	Teknik pengumpulan data dan Instumen Penelitian	32
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.2	Instrumen Penelitian.....	33
3.7	Teknik Analisis Data	34
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		38
4.1	Gambaran Umum Desa Muruona	38

4.1.1	Sejarah Desa muruona.....	38
4.1.2	Visi misi desa Muruona	39
4.1.3	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Muruona.....	40
4.2	Tugas pokok dan fungsi pemerintah desa	40
4.3	Keadaan aparat desa Muruona Kecamatan Ile Ape Kabupaten Lembata .	45
4.4	Sarana Prasarana Kantor Desa Muruona.....	46
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		47
5.1	Analisis Deskriptif.....	47
5.2	Analisis Data	55
5.2.1	Uji F	55
5.2.2	Uji Korelasi	55
5.2.3	Uji T (Uji Hipotesis)	56
5.2.4	Uji R ²	57
BAB VI PENUTUP		58
6.1	Kesimpulan.....	58
6.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Pelayanan Administrasi dan Waktu Penyelesaian di Desa Muruona	4
Tabel 3. 1 indikator dan fokus penelitian	28
Tabel 3. 2 kriteria responden	32
Tabel 3. 3 klasifikasi jawaban	33
Tabel 3. 4 Kriteria Interpretasi Skor	34
Tabel 3. 5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	36
Tabel 4. 1 Tingkat pendidikan aparat desa muruona	45
Tabel 4. 2 Fasilitas Desa	46
Tabel 5. 1 Jawaban responden tentang kinerja aparat desa (X)	48
Tabel 5. 2 jawaban responden tentang kepuasan masyarakat variabel Y	51
Tabel 5. 3 Analisis Regresi Linear Sederhana	55
Tabel 5. 4 Uji Korelasi	55
Tabel 5. 5 Uji Signifikan Parameter Individual	56
Tabel 5. 6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	27
Gambar 4. 1 Profil Kantor Desa Muruona	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Dokumentasi pengisian kuesioner oleh aparat desa	62
Lampiran 1. 2 Dokumentasi pengisian kuesioner oleh masyarakat desa	63