

**EFEKTIVITAS KOTAK ASPIRASI MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA
WATOONE, KECAMATAN WITIHAMA, KABUPATEN FLORES TIMUR**

SKRIPSI



OLEH

WILHELMUS OLA HURINT

NIM : 42120067

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

KUPANG

2025

**EFEKTIVITAS KOTAK ASPIRASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA WATOONE, KECAMATAN WITIHAMA,
KABUPATEN FLORES**

Disusun Oleh :

Wilhelmus Ola Hurint

42120067

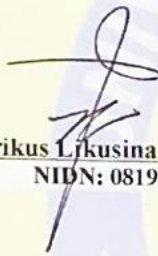
Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal 01 Desember 2025

Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I



Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si
NIDN: 0819827901

Dosen Penguji I



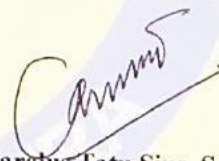
Drs. Marianus Kleden, M.Si
NIDN : 0805096002

Dosen Pembimbing II



Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP
NIDN: 152207830

Dosen Penguji II



Karolus Tatu Sius, S.H.,M.Si
NIDN : 0830046701

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 01 Desember 2025



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

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, Desember 2025

EFEKTIVITAS KOTAK ASPIRASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA WATOONE, KECAMATAN WITIHAMA,
KABUPATEN FLORES

Diajukan Oleh :

Wilhelmus Ola Hurint
42120067

Diperiksa Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si
NIDN:0819827901

Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., MPP
NIDN:152207830

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Administrasi

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

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

P.Yoseph Rieng, 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

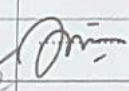
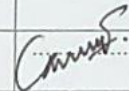
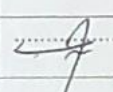
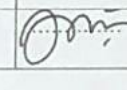
Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 01 Bulan Desember Tahun 2025** Pukul **14.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Wilhelmus Ola Hurint
NIM : 42120067
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :
"EFEKTIVITAS KOTAK ASPIRASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA WATOONE, KECAMATAN WITIHAMA, KABUPATEN FLORES TIMUR"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
2	Sekretaris	:	Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP		
3	Penguji Materi I	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si		
5	Penguji Materi III	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
6	Pembimbing I	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
7	Pembimbing II	:	Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos.,MPP		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 86
Penguji II = 85
Penguji III = 87

Lulus dengan Nilai = 86,33

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =



P. Joseph Riang, SVD, S.Fil., M.I.Kom
NIDN: 1505118601

Kupang, 01 Desember 2025
Ketua Tim Penguji,

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si
NIDN: 0830046701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wilhelmus Ola Hurint

Nomor Induk Mahasiswa : 42120067

Fakultas/ Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“EFEKTIVITAS KOTAK ASPIRASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA WATOONE, KECAMATAN
WITIHAMA, KABUPATEN FLORES TIMUR”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 10 Februari 2026



Wilhelmus Ola Hurint

MOTTO

**“Tidak Masalah Berapa Kali Kamu Jatuh, Yang Terpenting Adalah Kamu
Selalu Bangkit Kembali Dan Melangkah Lebih Jauh”**

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI DI PERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Tuhan Yesus Sang Pemberi Kehidupan.
2. Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengandalkan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.
3. Orang Tua Tercinta, Bapak Mikael Pati Hurint, Ibu Hermina Langkamau yang selalu memberikan doa yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi, kasih sayang tidak dapat terbalaskan semoga Tuhan Yesus selalu memberikan kesehatan kepada mereka.
4. Untuk Kakaku Vicky, Riris yang selalu Memberikan bantuan seta dukungan kepada Penulis.
5. Sahabat Jordi Padodet, Aldi Bonar, Denis Lagahae, Ipank Kabelen, Oriz Muda, yang selalu memberikan dorongan serta dukungan kepada penulis.
6. Untuk penyemangat dan support system Betrik Henuk yang telah memberikan dorongan serta dukungan kepada penulis
7. Teman-teman AP Angkatan 2020 yang dengan caranya masing-masing turut serta membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari kerjasama dan partisipasi yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. ketua program studi administrasi publik dan seluruh dosen administrasi publik yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan selama menjalani pendidikan di Almamater tercinta
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S. IP, M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Sthepanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos, MPP selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran serta motivasi dalam membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si ,selaku dosen penguji I dan yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan masukan-masukan penting bagi penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

7. Bapak Karolus Tatu Sius, S.H, M.Si selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan masukan-masukan penting bagi penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan melayani segala urusan administrasi bagi penulis.
9. Desa Watoone, Kecamatan Witihama yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data kepada penulis. Terkhususnya Bapak Sales Tokan, mengizinkan penulis tinggal di rumah selama penulis melakukan penelitian. Penulis sangat menyayangi kalian.
10. Seluruh Aparat Kantor Desa Watoone yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta kesediaannya memberikan data-data sebagai bahan penyusunan Skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu dan semua keluarga besarku yang memberikan doa dan dukungan kepada penulis baik moran maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Untuk teman-teman angkatan 2020 Program Studi Administrasi Publik terima kasih banyak karena sudah menjadi keluarga selama mengikuti perkuliahan.

Penulis menyadari skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyususna skripsi ini.

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

Kupang, 1 Desember 2025

Penulis

Wilhelmus Ola Hurint

ABSTRAK

***Efektivitas Kotak Aspirasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik Di Desa Watoone, Kecamatan Witihamo, Kabupaten Flores
Timor***

Wilhelmus Ola Hurint

Reg : 421 20 067

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kotak aspirasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Watoone, Kecamatan Witihamo, Kabupaten Flores Timur. Latar belakang penelitian ini berangkat dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta keterbatasan media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 40 orang yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis untuk mengukur tingkat efektivitas kotak aspirasi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kotak aspirasi masyarakat di Desa Watoone dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek keterbukaan informasi, penyaluran aspirasi, serta peningkatan respons pemerintah desa terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya kotak aspirasi, masyarakat menjadi lebih aktif dalam memberikan masukan dan saran terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci : Efektivitas, Kotak Aspirasi Masyarakat, Pelayanan Publik, Desa Watoone

ABSTRACT

The Effectiveness of the Community Suggestion Box in Improving the Quality of Public Services in Watoone Village, Witiham District, East Flores Regency

Wilhelmus Ola Hurint

Reg: 421 20 067

This study aims to examine the effectiveness of the community suggestion box in improving the quality of public services in Watoone Village, Witiham District, East Flores Regency. The background of this research is based on the low level of community participation in conveying aspirations and the limited communication media between the community and the village government. This study employed a quantitative method with 40 respondents selected through purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed to measure the level of effectiveness of the community suggestion box.

The results indicate that the community suggestion box in Watoone Village is considered effective in improving the quality of public services, particularly in terms of information transparency, aspiration channeling, and enhancing the responsiveness of the village government to community needs. The existence of the suggestion box has encouraged the community to become more active in providing feedback and suggestions regarding public services.

Keywords: Effectiveness, Community Suggestion Box, Public Services, Watoone Village

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.	ii
BERITA ACARA.	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	16
1.5 Peneliti Terdahulu.....	16
1.6 Konsep Efektivitas Kotak Aspirasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.....	19
1.6.1 Pengertian Efektivitas.....	19
1.6.2 Kotak Aspirasi Masyarakat.....	22
1.6.3 Indikator Efektivitas Kotak Aspirasi Masyarakat	26
1.6.4 Kualitas Pelayanan Publik	29
1.6.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	35
1.7 Kerangka Berpikir	38
METODOLOGI PENELITIAN.....	40
1.8 Jenis Penelitian	40
1.9 Lokasi Penelitian	40
1.10 Populasi, Sampel dan Responden.....	41

1.10.1	Populasi	41
1.10.2	Sampel	41
1.10.3	Responden.....	42
1.11	Fokus penelitian	43
1.12	Klarifikasi Pengukuran	44
1.13	Teknik pengumpulan data	45
1.14	Tenik analisis dan Intreprestasi data	47
1.14.1	Teknik Analisis.....	47
1.14.2	Interpretasi Data	48
GAMBARAN UMUM DESA WATOONE.....		50
1.15	Deskripsi Wilayah Penelitian.....	50
1.15.1	Sejarah Pembentukan Desa Watoone.....	50
1.15.2	Visi dan Misi Desa Watoone.....	51
1.15.3	Letak Administrasi Desa Watoone	52
1.15.4	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Watoone	59
1.15.5	Tugas Kepala Desa, Sekretaris Desa (kaur), Pelaksana Teknis (Kepala Seksi).....	59
1.15.6	Struktur Organisasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Watoone.....	67
1.15.7	Tugas Organisasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD).....	67
1.16	Deskripsi Fokus Penelitian	69
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		73
1.17	Responden Dan Rincian Pengisian Kuisisioner	73
1.17.1	Gambar Jumlah Gender Yang Mengisi.....	74
1.18	Hasil Rekap Jawaban Kuisisioner	75
1.18.1	Indikator Pencapaian Tujuan	75
1.18.2	Indikator Integrasi	80
1.18.3	Indikator Adaptasi	85
1.19	Uji Deskriptif Kuantitasif.....	90
KESIMPULAN DAN SARAN		102
1.20	Kesimpulan.....	102
1.21	Saran	105

DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fokus penelitian	44
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 3.3 Interpretasi Data.....	49
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Watoone.....	53
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Watoone Menurut Umur.....	54
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Watoone Menurut Jenis Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	56
Tabel 4.5 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Watoone.....	59
Tabel 4.6 Struktur Organisasi BPD Watoone	67
Tabel 5.1 Rincian pengembalian kuisisioner.....	73
Tabel 5.2 Klasifikasi skor pernyataan no 1 terkait "Kotak Aspirasi Masyarakat membantu meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik"	75
Tabel 5.3 Klasifikasi skor pernyataan no 2 terkait " Kotak Aspirasi Masyarakat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran "	76
Tabel 5.4 Klasifikasi skor pernyataan no 3 terkait " Adanya Kotak Aspirasi Masyarakat meningkatkan kepuasan warga terhadap pelayanan publik"	77
Tabel 5.5 Klasifikasi skor pernyataan no 4 terkait " Pemerintah desa menindaklanjuti aspirasi masyarakat dengan baik "	78
Tabel 5.6 Klasifikasi skor pernyataan no 5 terkait " Hasil dari aspirasi yang disampaikan melalui kotak aspirasi terlihat dalam kebijakan desa "	79
Tabel 5.7 Klasifikasi skor pernyataan no 6 terkait " Kotak Aspirasi Masyarakat meningkatkan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan desa "	80
Tabel 5.8 Klasifikasi skor pernyataan no 7 terkait " Kotak Aspirasi Masyarakat memfasilitasi komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa"	81
Tabel 5.9 Klasifikasi skor pernyataan no 8 terkait " Masyarakat secara aktif menggunakan Kotak Aspirasi untuk menyampaikan aspirasi mereka"	82
Tabel 5.10 Klasifikasi skor pernyataan no 9 terkait " Kotak Aspirasi membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara masyarakat dan pemerintah desa"	83
Tabel 5.11 Klasifikasi skor pernyataan no 10 terkait " Warga desa merasa lebih dihargai dalam proses pengambilan kebijakan desa melalui Kotak Aspirasi"....	84
Tabel 5.12 Klasifikasi skor pernyataan no 11 terkait " Kotak Aspirasi Masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang berkembang"	85
Tabel 5.13 Klasifikasi skor pernyataan no 12 terkait " Masyarakat merasa mudah dalam menggunakan Kotak Aspirasi Masyarakat "	86
Tabel 5.14 Klasifikasi skor pernyataan no 13 terkait " Pemerintah desa terbuka terhadap perubahan berdasarkan aspirasi yang masuk "	87
Tabel 5.15 Klasifikasi skor pernyataan no 14 terkait " Sistem Kotak Aspirasi Masyarakat terus mengalami perbaikan sesuai dengan kebutuhan warga"	88
Tabel 5.16 Klasifikasi skor pernyataan no 15 terkait " Kotak Aspirasi Masyarakat berkontribusi dalam menyesuaikan kebijakan desa dengan kondisi terkini"	89
Tabel 5.17 Kriteria Interpretasi Data.....	90

Tabel 5.18 Tabel Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	92
Tabel 5.19 No. 5 jawaban responden tentang " Hasil dari aspirasi yang disampaikan melalui kotak aspirasi terlihat dalam kebijakan desa "	93
Tabel 5.20 Tabel Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	95
Tabel 5.21 No. 1 jawaban responden tentang " kotak aspirasi masyarakat meningkatkan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan desa "	95
Tabel 5.22 Tabel Skala Likert Perhitungan Bobot Skor	99
Tabel 5.23 No. 2 jawaban responden tentang " masyarakat merasa mudah dalam menggunakan kotak aspirasi masyarakat "	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir	39
Gambar 4.1 Kantor Kepala Desa Watoone	50
Gambar 4.2 Efektivitas Kotak Aspirasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	72
Gambar 5.1 Gambar jumlah gender informan yang mengisi kuisioner	74