

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYRAKAT DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MANGGARAI TIMUR  
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Poco Ranaka Timur)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**MARIA ERMILINDA WINS SRIYANI**  
**2016410319**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MANGGARAI TIMUR  
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Poco Ranaka Timur)**

**MARIA ERMILINDA WINS SRIYANI**

**2016410319**

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi**

**Pembimbing I**



**Lambertus Langga, SE., M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

**Pembimbing II**



**Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev**  
**NIDN. 0805078703**

**Mengetahui,  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



**Lambertus Langga, SE., M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

## LEMBAR PENGESAHAN

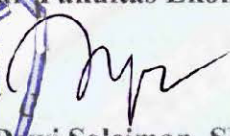
Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 23 Oktober 2020



Mengetahui,  
Dean Fakultas Ekonomi

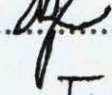
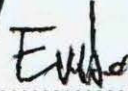
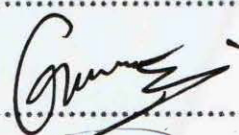
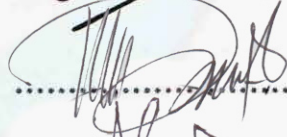
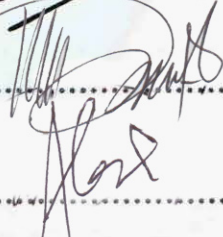
  
Hary Dwi Soleiman, SE., M.Sc  
NIDN.08 2603 7001



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

  
Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN. 08 2507 7101

### Tim Penguji:

- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| 01 | <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u><br>NIDN. 08 2609 7401 | 1. |  |
| 02 | <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u><br>NIDN. 08 1410 9101            | 2. |  |
| 03 | <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u><br>NIDN. 08 2706 7101             | 3. |  |
| 04 | <u>Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev</u><br>NIDN. 08 0507 8703            | 4. |  |
| 05 | <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u><br>NIDN. 08 2507 7101           | 5. |  |

## PERNYATAAN KASLIAN KARYA TULIS

**Yang bertanda tangan dibawah ini :**

Nama : Maria Ermilinda Wins Sriyani

Nim : 2016410319

Judul skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Poco Ranaka Timur).

Hari/tgl ujian : Jumat, 23 Oktober 2020

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa penulisan skripsi ini adalah hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari karya tulisan saya sendiri, baik dari naskah laporan maupun data-data yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya tulis milik orang lain, saya akan mencantumkan sumber dengan jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Flores Ende.

Ende, 23 Oktober 2020



**NIM. 2016410319**

*MOTTO*

*Jika Kau Menyerah Sekarang Karena  
Merasa Malas, Maka Tak Ada Lagi Harapan  
Di Masa Mendatang*

*(RINI)*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dorongan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Dia sumber segalanya
2. Yang terinta bapak Aleksander Mamik dan ibu Yuliana Samul yang dengan susah payah dan penuh tanggung jawab membiayai dan memberi dukungan bagi penulis lewat doa, dan pengorbanan tanpa pambrih.
3. Yang tercinta bapak Kanisius Rambut dan Kaka Obeth Oula'a yang sudah memberikan dukungan bagi penulis lewat doa.
4. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik.
5. Kakaku tersayang Yun Flaviana dan Yuvens yang telah memberi dukungan, pengertian, motivasi, serta biaya untuk menyelesaikan kuliah ini.
6. Adikku tersayang Gardis dan Ningsi yang menanti keberhasilanku.
7. Adik-adikku tersayang (Yolan, Asni, Elna, Yati, Sinta) yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuanganku (Osin, Yertin, Cika, Intan, Fori, Apong) yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh keluarga besarku yang telah menanti keberhasilanku.
10. Almamater tercinta universitas flores
11. Agama, bangsa dan Negara

## **KATA PENGANTAR**

Ucapan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya meberikan kekuatan hati, petunjuk dan kekuatan iman sehingga telah terselesaikan skripsi dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Poco Ranaka Timur)”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Lambertus Langga,SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Yulius Laga,SE.,M.Ec.Dev selaku pembimbing II yang telah relah mengorbakan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memotivasi penulis dari melakukan penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses perkuliahan di universitas Flores.

Yang terhormat:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Manajemen beserta para dosen yang telah banyak melayani penulis selama berada di Universitas Flores
4. Karyawan/I yang ada dilingkungan Fakultas Ekonomi yang telah melayani penulis dalam bentuk administrasi maupun dalam pelayanan akademik lainnya



5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur serta para pegawai yang telah bersedia menerima dan membantu penulis selama melaksanakan maupun penyusunan skripsi ini
6. Seluruh masyarakat Kecamatan Poco Ranaka Timur yang telah relah meluangkan waktu dan bersedia menyampaikan masukan/informasi pada penulis.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari lubuk hati penulis mengharapkan keritikan dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi ini.

Ende, Oktober 2020

Penulis

## ABSTRAK

Maria Ermemlinda Wins Sriyani, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. analisis indeks masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu tanda pendudukan elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur (studi pada masyarakat Kecamatan Poco Ranaka Timur).. Pembimbing I: lambertus langga Pembimbing 2 : Yulius Laga

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Pocoranaka Timur dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kaulitatif.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan *Accidental Sampling* yaitu masyarakat kecamatan Poco Ranaka Timur yang berjumlah 99 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014), sedangkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Pocoranaka Timur dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur memiliki nilai baik dengan nilai rata-rata 2.873. dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan nilai 71,825. Tetapi masih ada beberapa keluhan masyarakat dari setiap unsur yang ada. Perbaikan perlu terus dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan kartu Tanda Penduduk, Indeks Kepuasan Masyarakat,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1.Landasan Teori.....	9
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	10

2.1.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
2.1.2.3 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
2.1.2.4 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
2.1.2.5 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
2.1.3. Pelayanan Publik.....	15
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan .....	15
2.1.3.2 Pengertian Publik .....	16
2.1.3.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.1.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	18
2.1.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	19
2.1.3.6 Jenis Pelayanan Publik.....	20
2.1.3.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	21
2.1.3.8 Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.4. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) .....	24
2.2.Penelitian Terdahulu .....	25
2.3.Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Definisi Operasional.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	32
3.4.1 Jenis Data .....	32
3.4.2 Sumber Data.....	32

3.5 Populasi Dan Sampel .....	33
3.5.1 Populasi .....	33
3.5.2 Sampel.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.1.1 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur .....	39
4.1.2 Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur .....	39
4.1.3 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur .....	40
4.1.4 Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur .....	41
4.1.5 Struktur organissai dinas kependudukan dan pencatatan sipill kabupaten manggarai timur. ....	42
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian .....	43
4.2.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.2.1.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.1.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45

4.2.1.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.2.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	48
4.2.2.1	Prosedur Pelayanan.....	48
4.2.2.2	Persyaratan Pelayanan .....	49
4.2.2.3	Kejelasan Petugas Pelayanan.....	51
4.2.2.4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	52
4.2.2.5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	53
4.2.2.6	Kemampuan Petugas Pelayanan .....	55
4.2.2.7	Kecepatan Pelayanan .....	56
4.2.2.8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	57
4.2.2.9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas .....	59
4.2.2.10	Kepastian Jadwal Pelayanan.....	60
4.2.2.11	Kenyamanan Lingkungan .....	62
4.2.2.12	Keamanan Pelayanan.....	63
4.3	Analisis Hasil Penelitian .....	64
4.4	Hasil Pembahasan .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>70</b>
5.1	Kesimpulan .....	70
5.2	Saran.....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1 skala pengukuran.....	36
Tabel 4.1 data responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4.2 data responden berdasarkan usia.....	44
Tabel 4.3 data responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	45
Tabel 4.4 data responden berdasarkan pekerjaan.....	47
Tabel 4.5 prosedur pelayanan .....	48
Tabel 4.6 persyaratan pelayanan .....	50
Tabel 4.7 kejelasan petugas pelayanan .....	51
Tabel 4.8 kedisiplinan petugas pelayanan.....	52
Tabel 4.9 tanggung jawab petugas pelayanan.....	54
Tabel 4.10 kemampuan petugas pelayanan.....	55
Tabel 4.11 kecepatan pelayanan .....	56
Tabel 4.12 keadilan pelayanan.....	58
Tabel 4.13 kesopanan dan keramahan petugas .....	59
Tabel 4.14 kepastian jadwal pelayanan.....	61
Tabel 4.15 kenyamanan lingkungan .....	62
Tabel 4.16 keamanan pelayanan .....	63
Tabel 4.17 rekapan nilai rata-rata hasil penelitian .....	66

## DAFTAR DIAGRAM

	<b>Halaman</b>
Diagram 4.1 responden jenis kelamin .....	44
Diagram 4.2 responden berdasarkan usia.....	45
Diagram 4.3 responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	46
Diagram 4.4 responden berdasarkan pekerjaan .....	47
Diagram 4.5 nilai rata-rata per unsur .....	67



## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
Kerangka Pemikiran.....	28
Struktur Organisasi .....	42