

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN PADA KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**OSWALDUS PIO
2018410529**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : OSWALDUS PIO

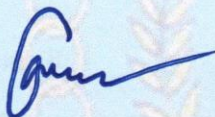
Nim : 2018410259

**Judul : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN AKTE
KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENDE**

Ende, 05 September 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I



Gabriel Tanusi, SE.,M.Si

NIDN. 0827067101

Pembimbing II



Santy Permata Sari, S.AB.,MM

NIDN. 0829069001

Mengetahui

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lamberius Langka, SE.,M.Sc

NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 05 September 2023

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc

NIDN. 0826037001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc

NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

1. Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM
NIDN. 510818097501
2. Yulius Laga, SE.,M.Fc.Dev
NIDN. 0805078703
3. Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101
4. Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0829069001
5. Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN. 0827067101

1.
2.
3.
4.
5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENDE”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 05 September 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 05 September 2023
Yang Memberi Pernyataan



Oswaldus Pio
2018410529

MOTO

**“Kesalahan Merupakan Pengalaman Hidup, Belajarlah Darinya. Dan
Jangan Membuang Waktu Untuk Menjadi Sempurna.”**

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Yang tercinta Bapak Dominikus Jedho dan Mama Maria Elisma Ida terimakasih atas do'a, motivasi, cinta, kasih, sayang dan pengorbanan yang telah diberikan.
2. Keluarga Besar Desa Nemboramba yang selalu mendukung saya dan telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak Gabriel Tanusi, SE., M. Si dan Ibu Santy Permata Sari, S. AB., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberi masukan dan saran selama proses pengerjaan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende
5. Sahabat terbaik Iron, Mario, dan Cerdan yang senantiasa memberikan arahan, dukungan serta motivasi hingga terselesainya skripsi ini.
6. Teman-teman angkatan Tahun 2018
7. Almamater tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkar rahmat dan bimbingannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende**. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak melibatkan berbagai pihak, karena itu sepatutnyalah penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang tinggi kepada para pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa dorongan semangat maupun pemikiran yang konstruktif dalam rangka penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, secara khusus penulis menyampaikan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores bersama civitas akademik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimbah ilmu pengetahuan pada lembaga tercinta Universitas Flores.
2. Dekan dan para pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Ketua Program Studi Manajemen Bapak Lambertus Langga, SE., M. beserta semua staf pengajar yang turut memberikan pengabdian dan membekali ilmu pengetahuan selama penulis menempuh proses perkuliahan.
4. Bapak Gabriel Tanusi, SE., M. Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S. AB., MM selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh

kesabaran serta dengan kebijaksanaan dalam memberikan bimbingan ataupun pemikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende beserta seluruh jajarannya yang telah membantu dan memberikan data dan informasi yang sedemikian besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
6. Semua pihak keluarga, kenalan dan sahabat baik yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Dan semoga amal kebaikan dari berbagai pihak mendapatkan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Ende, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Oswaldus Pio, NIM: 2018410529. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Skripsi, Ende: Proqram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, Agustus 2023. Pembimbing 1 Bapak Gabriel Tanusi, SE., M. Si dan Pembimbing II Ibu Santy Permata Sari, S. AB., MM

Akte kelahiran merupakan catatan resmi yang berisi waktu dan tempat kelahiran seseorang, nama pemilik akte kelahiran, nama kedua orang tuanya secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraannya. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akte kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende menunjukkan mutu pelayanan baik dengan nilai IKM sebesar 78,5. Meskipun mendapatkan penilaian baik namun masih terdapat indikator yang menjadi penilaian kurang baik yaitu kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM hanya sebesar 59.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Administrasi Kependudukan*

ABSTRACT

Oswaldus Pio, NIM: 2018410529. Analysis of the Community Satisfaction Index with Birth Certificate Making Services at the Ende Regency Population and Civil Registration Service Office. Thesis, Ende: Management Studies Program, Faculty of Economics, University of Flores, August 2023. Supervisor 1 Mr. Gabriel Tanusi, SE., M. Si and Supervisor II Mrs. Santy Permata Sari, S. AB., MM

A birth certificate is an official record that contains the time and place of a person's birth, the name of the owner of the birth certificate, the names of both parents completely and clearly, and their citizenship status. The community satisfaction index (IKM) is data and information about the level of community satisfaction obtained from the results of qualitative and quantitative measurements of community opinions in obtaining services from public service providers by comparing expectations and needs. This research aims to find out and analyze the level of community satisfaction with the birth certificate service at the Ende Regency Population and Civil Registration Service office as measured using the Community Satisfaction Index. This research uses descriptive statistical analysis techniques, using the Community Satisfaction Index (IKM) value which is calculated using the weighted average value of each service element. The data collection techniques used in this research were observation, interviews, documentation and questionnaires. The results of the research show that the quality of birth certificate making services provided by the Ende Regency Population and Civil Registration Service Office shows good service quality with an IKM value of 78.5. Even though it received a good rating, there were still indicators that were considered less good, namely the politeness and friendliness of the officers with an IKM score of only 59.

Keywords: Service quality, Community Satisfaction Index, Population Administration

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kepuasan Masyarakat	11
2.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	22
2.1.4 Akte Kelahiran	25

2.1.5 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	28
2.2 PenelitianTerdahulu	31
2.3 KerangkaPemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 JenisPenelitian	34
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	35
3.4 Defenisi Operasional <i>Variable</i>	36
3.5 Jenis dan sumber data	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Instrumen Penelitian	41
3.8 Teknik Analisis Data	42
3.8.1 Uji Validitas	43
3.8.2 Uji Reliabilitas	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Lokasi Pnelitian	45
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende	45
4.1.2 Visi dan misi	53
4.1.3 Struktur Organisasi	54
4.3 Uji Instrumen Penelitian	58
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4 Analisis Statistik Deskriptif	61

4.5 Pembahasan	71
4.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende	71
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan dan Saran	85
5.1.1 Kesimpulan	85
5.1.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil <i>survey</i> kepuasan masyarakat periode Januari s/d Juni Tahun 2022.....	7
Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu	31
Tabel 3.1 Pedoman Penskoran	42
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Menurut Jabatan Struktural	55
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Menurut Pangkat/Golongan	56
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai yang Telah Mengikuti Diklat	56
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Table 4.8 Uji Validitas	59
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U1)	62
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang System Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan (U2)	62
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Terjaminnya Kenyamanan Lingkungan Kantor (U3)	63
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan (U4)	64
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Biaya Tarif Yang Pungut (U5)	65

Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Kecepatan Waktu (U6)	65
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Tanggung Jawab Petugas (U7)	66
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana (U8)	67
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Kejelasan Dalam Penanganan Pengaduan (U9)	68
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Keadilan Petugas (U10)	68
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Tingkat Keahlian Dan Keterampilan Petugas (U11)	69
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Disdukcapil Kabupaten Ende Tentang Keamanan Lingkungan Unit Pelayanan (U12)	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	33
Gambar 4.1 Struktur organisasi	54