

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

SKRIPSI

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



OLEH

**ARSEN JELATU
NIM. 2021410191**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ARSEN JELATU
Nim : 2021410191
**Judul : ANALISIS FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

Ende, 27 Agustus 2025

**Telah Diujikan dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hyronimus Se, SE.,MM
NIDN. 08 2909 7501

Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 08 2906 9001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores**



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 2908 1410 9101

LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Agustus 2025



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|-------|
| 01 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 1. | |
| 02 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 2. | |
| 03 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 3. | |
| 04 | <u>Stefanus Notan Tupen, S.Pd.,M.Si</u>
NIDN. 08 0412 6201 | 4. | |
| 05 | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN. 08 2909 7501 | 5. | |



**UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“ANALISIS FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Agustus 2025 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, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan 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. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 27 Agustus 2025
Yang Memberi Pernyataan



Arsen Jelatu
2021410191

MOTTO

***“SETIAP TETES KERINGAT ORANG TUA KU ADALAH RIBUAN
LANGKAHKU UNTUK TERUS MAJU”***

(ARSEN JELATU)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa serta dengan hati yang ikhlas skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Sang Pencipta yang senantiasa menyertai dan menuntun penulis mencapai kesuksesan.
2. Orangtuaku tercinta Bapak Frans Lehot, dan Mama Margreta Adis, yang telah menghadirkanku ke dunia dan dengan susah payah membesarkan, memberi pengorbanan lewat cucuran keringat, memberikan kasih sayang serta memberikan dukungan baik secara moril maupun material sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
3. Yang tersayang, Kakak Fencisanus Lery, Marten Jemadi, serta keluarga yang selalu memberikan dukungan, pengorbanan dan kasih sayang kepada penulis dalam mencapai kesuksesan.
4. Untuk diri sendiri, terimakasih sudah berjuang dan semangat dalam proses perkuliahan dengan begitu banyak cobaan tapi saya menghadapinya, Sayang Arsen Jelatu.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Flores
6. Agama, Nusa Bangsa Dan Negara.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat bimbingan dan penyertaan-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis mengangkat judul dalam penelitian ini adalah **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur ”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini telah banyak memakan waktu dan banyak pihak yang dengan ikhlas memberi bantuan berupa dukungan moril maupun material, sehingga menulis skripsi dapat berjalan dengan lancar serta berbagai kesulitan dapat diatasi. Melalui kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Yayasan Perguruan Tinggi Flores
2. Rektor dan para Wakil rektor Universitas Flores
3. Dekan dan para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores
4. Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak, Ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Dr. Hyronimus Se, SE.,MM. selaku pembimbing I dan Santy Permata Sari, S.AB.,MM. selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing, memotivasi hingga rampungnya skripsi ini.

7. Semua pihak yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini berkat campur tangan dari berbagai pihak, semoga mendapat berkat dari Tuhan atas jasa yang diberikan. Skripsi ini, masih kalah jauh dari kata sempurna oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menerima semua usulan dan saran yang baik dari setiap pembaca demi menyempurnakan skripsi ini.

Ende, Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

ARSEN JELATU

E-mail : arsenjelatu@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores
Pembimbing I Dr. Hyronimus Se, SE.,MM
Pembimbing II Santy Permata Sari, S.AB.,MM

Tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan catatan sipil Kabupaten Manggarai Timur.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini, menggunakan metode *simple roudom sampling* (secara acak), menggunakan rumus slovin, sehingga perhitungan sampel yang dilakukan yaitu dengan nilai kritis 10%, berjumlah 99 Responden. Teknik pengumpulan data yang dipakai Observasi, Angket (Kuesioner), dan Dokumentasi

Hasil Penelitian dan Uji IKM dalam penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kepuasan Masyarakat (X1) Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Berdasarkan hasil uji regresi Kepuasan Masyarakat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yakni 3,13 serta nilai indeks pelayanan publik yakni 2,70 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 3,05. Ini menunjukan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masuk dalam kategori “Sangat Baik” aspek-aspek yang paling tinggi dinilai oleh masyarakat antara lain: kejelasan informasi, sikap ramah dan sopan petugas, serta tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan layanan.

Kata Kunci : Analisis Faktor, Kepuasan Masyarakat, Dan Pelayanan Publik, Dan Kantor Dinas

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PUBLIC SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF EAST MANGGARAI REGENCY

ARSEN JELATU

Email: arsenjelatu@gmail.com

**Management Study Program, Faculty of Economics and Business,
University of Flores**

Supervisor I Dr. Hyronimus Se, SE., MM

Supervisor II Santy Permata Sari, S.AB., MM

The purpose of this study is to identify and analyze factors influencing public satisfaction with public services at the Population and Civil Registry Office of East Manggarai Regency.

The approach used in this study is both qualitative and quantitative. This research will be conducted at the Population and Civil Registry Office. The sampling technique in this study used a simple random sampling method using the Slovin formula, resulting in a sample calculation with a critical value of 10%, totaling 99 respondents. Data collection techniques used were observation, questionnaires, and documentation.

The results of the research and the IKM test in this study indicate the influence of public satisfaction (X1) on public services at the East Manggarai Regency Population and Civil Registration Office. Based on the regression test results, public satisfaction has a positive and significant influence on public services. This is evident from the Public Satisfaction Index value of 3,13, the Public Service Index value of 2,70, and the converted IKM value of 3,05. This indicates that the public services provided by the East Manggarai Regency Population and Civil Registration Office fall into the "very good" category. The aspects most highly rated by the public include: clarity of information, friendly and polite attitudes of officers, and responsibility in providing services.

Keywords: Factor Analysis, Public Satisfaction, Public Services, and Office

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pelayanan Publik	7
2.1.2 Kepuasan Masyarakat	15
2.1.3 Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Jenis Dan Sumber Data	27
3.5 Metode Analisis Data.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum.....	33
4.2 Hasil Penelitian	35
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	43
BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data masyarakat manggarai timur yang telah melakukan pelayanan didinas kependudukan catantan sipil Kabupaten Manggarai Timur	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Alternative Jawaban Dan Skor Angket	31
Tabel 3.2 Penilaian Unsur IKM	32
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	37
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas	40
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7 jumlah nilai per-unsur pelayanan.....	44
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Per-Unsur	45
Tabel 4.9 nilai rata-rata tertimbang.....	45
Tabel 4.10 Penilaian Unsur IKM	46
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	47
Tabel 4.12 Jumlah Nilai Perunsur Pelayanan	48
Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata Per-Unsur	49
Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	49
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Diagram 4.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	37
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Diagram 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39