

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
E-KTP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR
TENGAH SELATAN**

YUSUF BERNADUS BENU

18190276

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Akuntansi**



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN**

YUSUF BERNADUS BENU

18190276

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Angela M. Minggu, SE., M.Si

NIDN : 1810018603

Pembimbing II

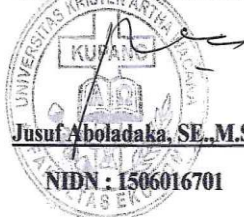


Hery C. Fanggih, SE., M.Ak

NIDN : 0808029101

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi



Jusuf Aboladaka, SE., M.Si

NIDN : 1506016701

Ketua Program Studi Akuntansi



Yuningsthi N. Christiani, SST., M.Ak

NIDN : 0801068902

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

KUPANG

2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

YUSUF BERNADUS BENU





18190276



Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 31 Mei 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Mesri W.N. Manafe, SE.,M.Si	
Penguji Anggota	Herry A. Manubulu, S.Sos.,M.Si	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Dr Angela M. Minggu, SE.,M.Si	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak	

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi**

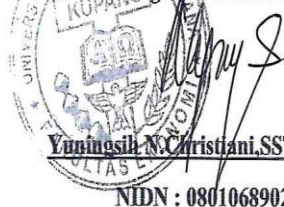
Dekan Fakultas Ekonomi



Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si

NIDN : 1506016701

Ketua Program Studi Akuntansi



Yuniingsih N. Christiani, SST.,M.Ak

NIDN : 0801068902



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini.

Nama : Yusuf Bernadus Benu
NIM : 18190276
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap
Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Timor Tengah Selatan” yang diusulkan dalam skema penelitian
skripsi Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh
peneliti lain/penelitian sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan
ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 15 Februari 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NIDN. 1506016701

Yang Menyatakan,



Yusuf Bernadus Benu
NIM : 18190276

MOTTO

*Karena dengan hati orang percaya dan dibenarkan, dan
dengan mulut orang mengaku dan diselamatkan.*

(Roma 10 : 10)

*Iman adalah dasar dari segala sesuatu yang kita harapkan
dan bukti dari segala sesuatu yang tidak kita lihat.*

(Ibrani 11 : 1)

PERSEMBAHAN

Dengan segala cinta dan penuh kebahagiaan, Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- a. Tuhan Yesus sumber segala pengetahuan dan kekuatan yang selalu membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi.
- b. Diri sendiri yang telah mampu berjuang dan bertahan sampai saat ini. Aku mencintaimu, tetap semangat perjalanan kita masih panjang.
- c. Bapak Yunus Benu & Mama Ota Bantaika, serta Kakak Rince, Yuliana, Ferdinan, Okto, Diana, Vera dan Santi yang selalu memberikan doa, dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- d. Bapak Bernadus Sunbanu & Mama Yane Manu, serta Kaka Alvin Sunbanu dan Adik Dede Sunbanu yang selalu memberi dukungan doa dan motivasi untuk bisa sampai ke tahap ini.
- e. Novyana Sesilya Sunbanu dan Brielle Herlina Kusima Benu yang selalu menemani dan memberi cinta, doa, dorongan, semangat serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
- f. Teman-teman seperjuangan Kelas G Akuntansi Angkatan 2018 yang selalu memberi dukungan bagi penulis.
- g. Alamamater Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang selalu dibanggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan perlindungannya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan”** yang berjalan baik sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini merupakan salah satu untuk mencapai Sarjana Strata Satu (S1) pada Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis juga mengucapkan terima kasih atas dukungan, bimbingan, saran serta nasihat yang telah diberikan selama menyusun skripsi ini. Secara khusus penulis sampaikan penghargaan dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ayub Urbanus Imanuel Meko, M.Si selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UKAW Kupang.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Damaris Y. Koli, SE., MP selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Yuningsih Nita Christiani.,SST..M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Bapak Jems Arison Zacharias, selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan nasihat dan arahan dengan perhatian selama proses perkuliahan

6. Ibu Dr. Angela M. Minggu, SE., M.Si dan Ibu Herny C. Fanggidae, SE.,M. Ak, Selaku Pembimbing I dan II atas keikhlasan dan ketulusan serta telah meluangkan waktu, tenaga, motivasi dan bimbingan yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini : Kiranya Tuhan Yesus sebagai segala berkat yang dapat membalas kebaikan selama proses pembimbingan penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh jajaran Dosen dan karyawan program studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, atas bimbingan, ilmu serta pengabdianya.
8. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Yunus Benu dan Mama Ota Bantaika atas segala doa, cinta, kasih sayang dan pengorbanan bapak dan mama sampai pada tahap ini.
9. Saudara-saudara Tersayang Kaka Rince, Kaka Yuli, Kaka Ferdinan, Adik Okto, Adik Diana, Adik Vera, dan Adik Santi, yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. Novyana Sesilya Sunbanu dan Brielle Herlina Kusima Benu yang selalu menemani dan memberi cinta, doa, dorongan, semangat serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
11. Bapak Bernadus Sunbanu & Mama Yane Manu, serta Kaka Alvin Sunbanu dan Adik Dede Sunbanu yang selalu memberi dukungan doa dan motivasi untuk bisa sampai ke tahap ini.
12. Bapak Apris A. Manafe, SE.,M.Si, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan beserta seluruh

jajarannya, yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman Kos Mentari, Elton, Ius, Nelson, Fian, Ino yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa.
14. Teman-teman Angkatan 2018 Akuntansi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu per-satu, Terima kasih atas persahabatan yang terjalin selama menuntut ilmu di Almamater kita tercinta.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis mengucapkan limpah terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri maupun umumnya bagi pembaca. Bagi semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga semua kebajikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Kupang 15 Februari 2023

Yusuf Bernadus Benu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
BERITA ACARA	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	6
1.3 Persoalan Penelitian	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Kualitas Pelayanan Publik	8
2.2. Kepuasan Masyarakat	16
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Populasi dan Sampel	22
3.2 Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	23

3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Objek Penelitian	31
4.2 Analisis Pendahuluan	36
4.3 Analisis Lanjutan	48
4.4 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Konsep, Indikator, Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	23
Tabel 4.1 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan	32
Tabel 4.2 Kriteria Penafsiran Kepuasan Masyarakat pada Indikator Berwujud...	39
Tabel 4.3 Kriteria Penafsiran Kepuasan Masyarakat pada Indikator Kehandalan	41
Tabel 4.4 Kriteria Penafsiran Kepuasan Masyarakat pada Indikator Ketanggapan	43
Tabel 4.5 Kriteria Penafsiran Kepuasan Masyarakat pada Indikator Jaminan ...	45
Tabel 4.6 Kriteria Penafsiran Kepuasan Masyarakat pada Indikator Empati	47
Tabel 4.7 Uji Validitas	49
Tabel 4.8 Pedoman untuk Menentukan Koefisien Korelasi	50
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Publik).....	51
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Proses Pengisian Angket Penelitian	79
Gambar 2 : Masyarakat Penerima Layanan	79
Gambar 3 : Proses Pelayanan	79
Gambar 4 : Foto Bersama Petugas Pelayanan	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Angket	70
Lampiran II : Uji Validitas	73
Lampiran III : Uji Reliabilitas	74
Lampiran IV : Deskripsi Identitas Responden	75
Lampiran V : Uji Statistik Deskripsi	77
Lampiran VI : Uji Hipotesis	78
Lampiran VII : Dokumentasi Penelitian	79
Lampiran VIII : Surat Ijin Penelitian	81
Lampiran IX : Surat Selesai Penelitian	84