

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN ROTE NDAO**

YOSEP FEBRIANTO SUEK
20190064

SKRIPSI

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



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024

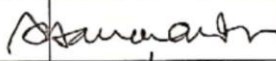
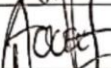
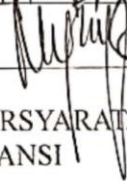
LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN ROTE NDAO

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:
YOSEP FEBRIANTO SUEK
20190064



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal : 07 Agustus 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Nitaniel Hendrik, SE.,M.Si	
Penguji Anggota	Herny C. Faggidae, SE.,M.Ak	
Pembimbing I	Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si,Ak	
Pembimbing II	Yuningsih N. Christiani, SST.,M.Ak,Ak	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI

Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE.,M.Si
NIDN: 0825056801

Ketua Program Studi Akuntansi

Yuningsih N. Christiani, SST.,M.Ak,Ak
NIDN: 0801068902

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN ROTE NDAO

YOSEP FEBRIANTO SUEK
20190064

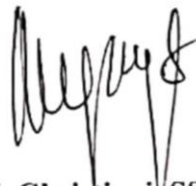
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si
NIDN: 0810018603

Pembimbing II



Yuningsih N. Christiani, SST.,M.Ak
NIDN: 0801068902

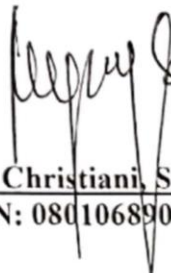
Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Hermyn B. Hita, SE.,M.Si
NIDN: 0825056801

Ketua Program Studi Akuntansi



Yuningsih N. Christiani, SST.,M.Ak
NIDN: 0801068902

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG

2024



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa — Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Yosep Febrianto Suek
Nim : 20190064
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao" yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 01 Agustus 2024

Mengetahui

Dekan

Hermawan Dharma, SE., M.Si
NIDN 0825056801

Yang Menyatakan

Mahasiswa


Yosep Febrianto Suek
NIM. 20190064

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN ROTE NDAO

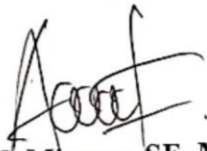
YOSEP FEBRIANTO SUEK

20190064

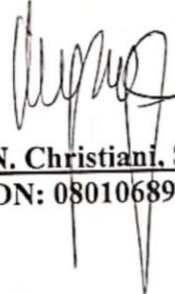


Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si
NIDN: 0810018603

Pembimbing II


Yuningsih N. Christiani, SST.,M.Ak
NIDN: 0801068902

Disahkan Oleh,

Wakil Dekan Akademik


Dr. Damaris Y. Koli, S.E.,MP
NIDN: 0801068902



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari Jumat Tanggal Tujuh Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Telah dilaksanakan Ujian Skripsi terhadap mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

Nama : Yosep Febrianto Suek
Tempat Tanggal Lahir : Rote, 01 Februari 1998
NIM : 20190064
Jurusan /Progdi : Ekonomi/ Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao

Yang telah dibimbing Oleh:

Pembimbing I : Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si.,Ak

Pembimbing II : Yuningsih N. Christiani, SST., M.Ak

Dengan hasil sebagai berikut :

Dinyatakan : LULUS/TIDAK LULUS*) Dengan Nilai :...79,40.....

Huruf Mutu :.....A-.....

Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi Sebagai Berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	SKOR	Nilai
Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si	Ketua	77 x 40%	30,80
Herny C. Fanggidae, SE., M.Ak	Anggota	77 x 20%	15,40
Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si.,Ak	Anggota	83 x 20%	16,60
Yuningsih N. Christiani, SST., M.Ak	Anggota	83 x 20%	16,60
Jumlah Nilai Akhir		100%	79,40



Kupang, 07 Agustus 2024

Ketua Program Studi Akuntansi

Yuningsih Nita Christiani, SST., M.Ak.,Ak

NIDN: 0801068902

MOTTO

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

Amsal 23 : 18

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan atas dukungan doa dan orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan tulus hati dan rasa bangga saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Yang maha kuasa Tuhan Yesus Kristus oleh karena hikmat, akal budi dan pengetahuan serta yang senantiasa menyertai dan menuntun penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tersayang : Yermias Suek dan Dina Suek/Nggoek yang telah memberikan dukungan moril dan material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
3. Kakak dan adik tercinta : Kakak Mino Suek, Kakak Mesi Suek, dan adik Risad Suek yang selalu memberikan doa semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen yang dengan kesabaran dan perhatian telah membina dan membimbing penulis dari awal studi hingga saat penyusunan skripsi dan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Teman – teman seperjuangan Akuntansi angkatan 2020 yang senantiasa mendukung dan membantu dalam masa perkuliahan.
6. Almamater dan Universitas Kristen Artha Wacana.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa oleh karena cinta, kasih dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROTE NDAO”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana.

Tidak lupa penulis ingin berterimakasih kepada berbagai pihak yang turut mendukung dan membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, untuk itu dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor pada Universitas Kristen Artha Wacana.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana.
3. Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana.
4. Ibu Yuningsih Nita Christiani, SST.,M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan sekaligus merupakan Pembimbing II yang dengan tulus dan sabar membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Angela Merici Minggu, SE.,M.Si selaku Pembimbing I yang dengan tulus dan sabar membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama masa perkuliahan hingga sampai penyusunan skripsi, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
7. Ayah Yermias Suek dan Ibu Dina Suek/Nggoek beserta rumpun keluarga yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan dan semangat kepada penulis hingga saat ini.

8. Teman – teman Akuntansi angkatan 2020 yang selalu membantu dan mendukung selama studi hingga saat ini.

Tidak ada sesuatu berharga pada penulis yang dapat diberikan sebagai imbalan, hanyalah ucapan syukur dan terimakasih serta doa, kiranya Tuhan Yesus memberkati. Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pada pembaca.

Penulis,

Yosep Febrianto Suek

20190064

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	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.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.3 Bentuk - Bentuk Pelayanan Publik.....	12
2.4 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.5 Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	16
2.6 Konsep Penelitian.....	17
2.7 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	18
2.8 Hipotesis	22
2.8.1 Pengaruh Ketampakan Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao.....	24
2.8.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao	25

2.8.3	Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao	25
2.8.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao	26
2.8.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao	27
2.9	Kerangka Dasar Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Populasi dan Sampel	29
3.1.1	Populasi	29
3.1.2	Sampel	29
3.1.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.1.4	Teknik Analisis Data	31
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS		34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1	Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	34
4.1.2	Visi dan Misi Organisasi	35
4.1.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	36
4.1.4	Karakteristik Responden	41
4.2	Analisis Pendahuluan	43
4.2.1	Uji Validitas	43
4.2.2	Uji Reliabilitas	44
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	45
4.2.4	Uji Statistik Deskriptif	48
4.3	Analisis Lanjutan	50
4.3.1	Uji Regresi Linear Berganda	50
4.3.2	Uji Determinasi (R^2)	52
4.3.3	Uji Persial (T)	53
4.4	Bahasan Hasil Analisis	54
4.4.1	Pengaruh Ketampakan Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat	54
4.4.2	Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Masyarakat	55

4.4.3	Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat	56
4.4.4	Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat	57
4.4.5	Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Masyarakat	57
BAB V PENUTUP		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Implikasi Teoritis	59
5.3	Implikasi Terapan.....	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	18
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2	Tingkat Umur Responden	42
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.10	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Persial (T)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Dasar Penelitian.....	28
Gambar 2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rote Ndao.....	36
Gambar 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	6
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	69
Lampiran 3	Hasil Uji SPSS	71
Lampiran 4	Dokumentasi	74
Lampiran 5	Surat Ijin Pra Penelitian	75
Lampiran 6	Surat Ijin Penelitian.....	76
Lampiran 7	Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	77