

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA KUPANG**

ANJALY STEVANI JESUA
20190127

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

KUPANG

2026

PENGESAHAN SKRIPSI
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA KUPANG

ANJALY STEVANI JESUA
20190127



Telah Dipertahankan Di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 07 FEBRUARI 2024

Penguji Utama	Mesri W.N Manafe, SE., M.Sc	
Penguji Anggota	Herry Aprilia Manuhutu, S.Sos., M.Si., Ak	
Pembimbing I	Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak	
Pembimbing II	Helda M. Ala, SE., M.Si	

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


Ir. Yohanes Merryanto, M.Si, Ph.D
NUPTK : 3935745646130132

Ketua Program Studi Akuntansi


Herry C. Funggidoe, SE., M.Ak
NUPTK : 354076960230282

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN E-KTP DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA KUPANG

ANJALY STEVANI JESUA
20190127



MENYETUJUT

Pembimbing I

Dr. Christian D. Mann, SE., M.Sc., Ak.
NUPTK : 5660763664131352

Pembimbing II

Helda M. Ala, SE., M.Si
NUPTK : 4458764665230242

Disahkan Oleh :
Pdt. Dekan Fakultas Ekonomi

Ir. Yohanes Merryanto, M.Si., Ph.D
NUPTK : 3835745646130132

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2026



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Denpasar, Kupang, NTT-Indonesia 85228
(0360) 881267, (0340) 881877
info@ukaw.ac.id, ukaw.ac.id

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Di bawah Ini:

Nama : Anjaly Stevani Jesua

NIM : 20190127

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 Kota Kupang, yang diupload dalam sistem penelitian skripsi untuk tahun akademik 2025/2026 benar-benar original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Rileman, dikemudian hari ditemukan ketidak-sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demiikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Kupang, 11 Februari 2026

Mengemban
Kepid. Desan P
KUPANG
Ir. Yohanes Meremoto S., M.Si, Ph.D
NUPIK 3815745646130132

Yang Menyatakan
Mahasiswa
10000
WILKIN
TEMPEL
PUSKASAKSI/27/01/2026
Anjaly Stevani Jesua
NIM: 20190127

MOTTO

“ Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya, bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka. Tetapi manusia tidak dapat menyelami pekerjaan yang dilakukan Allah dari awal sampai akhir. “

(Penghotbah 3 : 11)

PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena berkat, kebaikan, anugerah dan kasih setia-Nya dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tersayang, Bapa Godlif Jesua dan Mama Yumima Malelak (Almh) yang telah memberikan doa, dukungan, cinta dan pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih atas segala kasih sayang dan nasehat yang tidak hentinya diberikan kepadaku.
3. Saudara tersayang, Adytio, Aldevon, Aldivan, Bunga, Kesya, Kiria, Kiran, Kleo Ka Irma, Ka Erwin. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses menempuh Pendidikan selama ini, Terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi yang paling hebat, Saudaraku tersayang.
4. Partner tersayang, Untung Wadu Higa. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, maupun materi. Terima kasih telah menemani meluangkan waktunya, mendukung dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah. Semoga Tuhan Yesus memberkati kita dalam segala hal yang kita lalui.
5. Sahabat-sahabat tersayang, Anya, Sela, Yastri, Alfa, Sheryl, Nelcy, Maria, Kairos, Ka winda, Ka Ardhy, Terima Kasih telah mendukung, memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Kelas C Angkatan 2020, Terima kasih atas kebersamaan selama ini dan telah berperan dalam memberikan pengalaman serta pembelajaran selama di bangku kuliah.
7. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan perlindungan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kota Kupang” yang berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar sarjana (S1) pada Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Penulis menyadari bahwa penulisan ini dapat diselesaikan atas dukungan Bapak/Ibu dan semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, maka pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief Fredrik Neonufa, MT. Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana.
2. Bapak Ir.Yohanes Merryanto, M.Si. Ph.D selaku Plt.Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana.
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana.
4. Ibu Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.
5. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak, selaku dosen pembimbing I (utama) yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi ini.
6. Ibu Helda M. Ala, SE., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang selalumemberikan nasihat dan arahan dengan perhatian selama proses perkuliahan

7. Ibu Herry Aprilia Manubulu, S.Sos., M.Si., Ak selaku penguji I yang telah menguji penulis pada saat sidang skripsi.
8. Ibu Mesri W.N Manafe, SE., M.Sc selaku penguji II yang telah menguji penulis pada saat sidang skripsi.
9. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama masa perkuliahan hingga sampai penyusunan skripsi, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.
10. Para karyawan Tata Usaha FE-UKAW Kupang yang telah membantu dan melayani penulis selama di bangku perkuliahan dan proses administrasi pada tahap demi tahap penulisan skripsi ini.
11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang telah memberikan akses terhadap data dan dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
12. Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan serta doa kepada penulis, kiranya Tuhan Yesus Kristus menyertai dan memberkati kita semua.

Penulis,

Anjaly Stevani Jesua

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	8
1.3 Persoalan Penelitian	8
1.4 Tujuan Dan Kemanfaatan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Pelayanan Publik	10
2.1.2 Teori Kepuasan	11
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.1.5 E-KTP	21
2.2 Konsep Penelitian.....	23
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.2.2 Kepuasan Masyarakat	24
2.3 Hipotesis dan Kerangka Dasar Penelitian	25
2.3.1 Hipotesis	25

2.3.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	25
2.3.2 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
3.2 Teknik Pengumpulan Data	30
3.3 Konsep Indikator Empirik dan Skala Pengukuran	31
3.4 Teknik Analisis Data	31
3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	31
3.4.2 Analisis Lanjutan	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum	35
4.1.2 Struktur Organisasi Dispenduk Kota Kupang	36
4.1.3 Kategori Umur	40
4.2 Analisis Pendahuluan	40
4.2.1 Kualitas Pelayanan	40
4.2.2 Kepuasan Masyarakat	44
4.3 Analisis Lanjutan.....	47
4.3.1 Uji <i>Descriptive</i>	47
4.3.2 Uji Instrumen	48
4.3.2.1 Uji Validitas	48
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.3.3 Uji Normalitas	51
4.3.4 Uji Regresi Sederhana	53
4.3.5 Uji Hipotesis	54
4.3.6 Uji F (Pengaruh Simultan)	55
4.3.7 Koefisien Determinasi	56
4.4 Bahasan Hasil Analisis	57

BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Implikasi Teoritis.....	61
5.3 Implikasi Terapan	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data masyarakat yang sudah dan belum rekam KTP berdasarkan Kecamatan Tahun 2021-2024	4
Tabel 1.2. Data masyarakat yang sudah merekam E-KTP (2021-2024)	5
Tabel 3.1 Konsep Indikator Empirik dan Skala Pengukuran	31
Tabel 4.1 Kepemilikan dan Perekaman E-KTP Kota Kupang Menurut Kecamatan Tahun 2021-2024	37
Tabel 4.2 Data Masyarakat yang Sudah Merekam E-KTP (2021-2024)	39
Tabel 4.3 Tabel Kategori Umur	40
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Kupang	41
Tabel 4.5 Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang	45
Tabel 4.6 Uji <i>Descriptive</i>	48
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X1 (kualitas pelayanan)	49
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)	50
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) dan Variabel Kualitas Pelayanan (X)	51
Tabel 4.10 Uji Normallitas	51
Tabel 4.11 Uji Regresi Sederhana	53
Tabel 4.12 Uji Hipotesis	54
Tabel 4.13 Uji F (Pengaruh Simultan)	55
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	36
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot Uji Normalitas	52

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul:” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL DI KOTA KUPANG”

Pelayanan publik tentu tidak terlepas dari kehidupan masyarakat karena pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik sebagai bagian yang tidak terpisahkan, tentunya pelayanan publik menjadi tugas utama dari instansi pemerintahan karena fungsi utama pemerintahan guna melaksanakan segala kegiatan pemerintah yang nanti hasilnya akan memberikan pelayanan kepada warga negara karena pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, dimana setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat haruslah wajib menyusun, menetapkan, maupun menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap instansi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nofa Irma Kumala, 2018) yang menghubungkan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel bukti fisik menunjukkan bahwa tersedia fasilitas yang memadai dan nyaman seperti ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, tempat ibadah, dan toilet. lalu untuk variabel reabilitas menunjukkan bahwa petugas pelayanan melayani dengan tanggap dan dapat diandalkan dan pembuatan E-ktp tepat pada waktunya, lalu untuk variabel daya tanggap menunjukkan bahwa tersedianya layanan informasi bagi pemohon seperti papan persyaratan, papan prosedur pelayanan, dan papan jangka waktu penyelesaian, lalu petugas pelayanan memberikan pelayanan secara cepat tanpa menunda pekerjaan, dan terdapat kotak pengaduan layanan, variabel jaminan menunjukkan hasil yang baik dimana petugas pelayanan memberikan penjelasan dan informasi dengan sangat baik dan jelas dengan komunikasi yang baik, lalu kedisiplinan petugas dalam bekerja dan kejujuran petugas juga keahlian maupun ketrampilan petugas yang memadai, lalu variabel empati menunjukkan petugas pelayanan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat, lalu jam operasional yang nyaman bagi semua masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang juga dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat

kota Kupang. Maka kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi seperti wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Berdasarkan kebijakan dan kewenangan pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Kupang maka pemerintah wajib melakukan pelayanan publik kepada masyarakat seperti yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan, tetapi dalam jalannya pelayanan terkadang didapati adanya persyaratan yang berbelit-belit, lalu pelayanan yang terkadang terkesan lambat, selain itu jaringan yang tidak stabil sehingga masyarakat harus menunggu sedikit lama, dan terkadang tidak transparansi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Kupang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey dan kuisioner dalam bentuk link google form yang disebarakan kepada masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, dengan indikator yang digunakan ialah wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana antara variabel kualitas pelayanan X dan Kepuasan masyarakat Y dengan SPSS 23 dan Excel 2010 sebagai alat bantu uji statistik.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Sampel dalam penelitian ini ialah 100 orang.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian karena tidak seluruh masyarakat kota Kupang memiliki pengalaman dalam pembuatan E-ktip.

Hasil penelitian ini menunjukkan indikator wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Kupang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan akademik yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi kedepannya.

Kata Kunci : Wujud Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.