

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK
(Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)**

MARIA LALANG

19190276

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

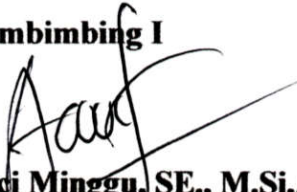
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK
(Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)**

Maria Lalang
19190276



Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Angela Merici Minggu, SE., M.Si, Ak
NUPTK: 944276466523701012

Pembimbing II


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

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi


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

Ketua Program Studi Akuntansi


Hery Costantia Faggidae, SE., M.Ak
NUPTK: 3540769670230282

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2026

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK
(Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)

Telah diarsipkan dan disusun oleh:

Maria Lalang
19190276



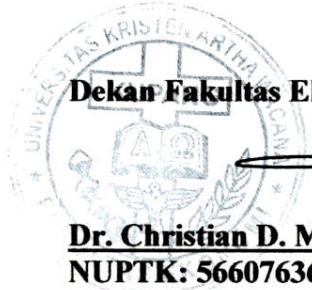
Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 31 Juli 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr.Christian D. Manu, SE.,M.Sc.Ak	
Penguji Anggota	Mesri W.N Manafe, SE.,M.Sc	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si,Ak	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Helda M. Ala, SE.,M.Si	

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



Dekan Fakultas Ekonomi

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

Ketua Program Studi Akuntansi

Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak
NUPTK: 3540769670230282



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Maria Lalang

NIM : 19190276

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik (Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)** yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2025/2026 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana di kemudian 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, 07 Juli 2026

Mengetahui
Dekan,


Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK. 5660763664131352

Yang Menyatakan
siswa,



Maria Lalang
NIM. 19190276



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari Jumat Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Tujuh Tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Telah Dilaksanakan Ujian Skripsi Terhadap Mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

Nama : Maria Lalang
Tempat Tanggal Lahir : Balungada, 3 Mei 2001
NIM : 19190276
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik (Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor).

Yang telah dibimbing Oleh:

Pembimbing I : Dr. Angela Merici Minggu, S.E., M.Si., Ak

Pembimbing II : Helda M. Ala, S.E., M.Si

Dengan hasil sebagai berikut:

Dinyatakan : LULUS *) Dengan Nilai : ...74.8...

Huruf Mutu :B+....

Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi Sebagai Berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	SKOR	Nilai
Dr. Christian D. Manu, S.E., M.Sc., Ak	Ketua	73 X 40%	29.2
Mesri W.N. Manafe, S.E., M.Sc	Anggota	76 X 20%	15.2
Dr. Angela M. Minggu, S.E., M.Si., Ak	Anggota	76 X 20%	15.2
Helda M. Ala, S.E., M.Si	Anggota	76 X 20%	15.2
Jumlah Nilai Akhir		100%	74.8

Kupang, 31 Juli 2026

 Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Christian D. Manu, S.E., M.Sc., Ak
NUPTK: 5660763664131352

MOTTO

**“Janganlah kuatir tentang apapun, tetapi berdoalah untuk
segalah sesuatu,
Sampaikanlah permohonanmu kepada Allah dalam doa dan
jangan lupa bersyukur”.**

(Filipi 4:6)

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

(Amsal 23:18)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik (Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor). terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada: kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Bapak Drs. Robert A. Serang, M.Si selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
5. Ibu Dr. Angela Merici Minggu, SE.,M.Si,Ak selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Helda M. Ala, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan

skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

7. Ibu Mesri W.N Manafe, SE.,M.Sc selaku penguji utama dan Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak selaku penguji kedua.
8. Seluruh staf Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan. kritik dan saran yang kondusif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 01-08-2026

Penulis

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan hikmat pengetahuan dan kekuatan yang telah diberikan serta campur tangan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik (Studi pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor).

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas guna memperoleh gelar Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini dapat diselesaikan atas dukungan Bapak/Ibu dosen dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Bapak Drs. Robert A. Serang, M.Si selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi.

5. Ibu Dr. Angela Merici Minggu, SE.,M.Si,Ak selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Helda M. Ala, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Mesri W.N Manafe, SE.,M.Sc selaku penguji utama dan Bapak Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak selaku penguji kedua.
8. Seluruh staf Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.
9. Kepada pintu surgaku, (Alm). Mama Mincelina Kuang, terima kasih karena suda melahirkan saya ke dunia ini, berat rasanya ditingalkan sejak kecil. Meskipun beliau tidak sempak mendampingi setiap langka perjalanan pendidikan penulis, namun keberadaan beliau akan selalu terasa dalam hati penulis, memberikan semangat serta kekuatan hingga penulis masih manpu bertahan hingga saat ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Mama tercinta di surga sebagai bentuk cinta kasih penulis, karena telah menjadi alas an penulis tetap kuat hingga pada akhirnya Puji Tuhan penulis bisa berada ditahap ini.
10. Kepada cinta pertama dan panutanku Bapak Desius Lalang, sekaligus menjadi peran ibu, yang penuh kasih sayang mengantarkan penulis

untuk melewati segala rintangan hidup, terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang telah Bapak lakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Bapak telah mengusahakan segala kebutuhan, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan tanpa henti. Doa-doa Bapak dalam keadaan apapun telah menjadi kekuatan bagi penulis untuk bertahan dan melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Meskipun Bapak tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, Bapak selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, maka dari itu Bapak harus sehat, kuat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Bapak harus ada di setiap perjalanan dan pencapaian di hidup penulis.

11. Kepada Kakak-Kakak tersayang Yustianus Lalang, Jurlens Lalang, Yanto Lalang, Nopliana Lalang, Tertius Lalang. Terima kasih banyak atas dukungan secara moril maupun material, terima kasih juga atas motivasi dan dukungan-dukungan serta Doa-doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga buat kaka-kaka ipar Mariana Mau, bui Kuang, dan ori Selly. Terima kasih atas setiap dukungan secara moril dan material, Terima kasih untuk setiap dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada keponakan-keponakan tercinta Irvan, Indah, Ayu, Paskario, Mince. Terima kasih untuk setiap dukungan dan doa serta motivasi yang kuat sehingga penulis bersemangat dan mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
13. Kepada Bapak Besar Lambertus Lalang bersama Istri (Alm) Mama Omi, dan Bapak Adi Lamek Lalang bersama Istri Mama Via Maro , (Alm) Bapak Kornelis Lalang dan istri, Bapak Obet Kuang, Kaka Eman Rame bersama Istri, Kaka Ati Serang, Adik Asri Serang, Susi, Tesya dan rumpun keluarga yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan doa, perhatian, motivasi dan semangat kepada penulis. Terima kasih banyak untu semuanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk sahabat tercinta Junita Anika Koli Serang, Terima kasih banyak yang selalu menemani penulisi, dan mendengar semua keluh kesah penulis serta memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulisaan skripsi hingga selesai. Untuk sahabat tercinta Hermolinda Serang dan Heldian Pering, Terima kasih untuk setiap dukungan, motivasi dan Doa-doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Banyak ucapan terima kasih untuk kalian yang tidak bisa penulis tuliskan hanya dengan Kata-kata sederhana. Tuhan Yesus Kristus memberkati kita semua saat ini dan untuk selamanya.

15. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seseorang yang mungkin sering terlupakan, ya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri, Maria Lalang. karena tetap bertahan sampai pada tahap ini. Terimakasih karena tidak menyerah dan berani melaan rasa takut, serta keraguan terbesar dalam diri, terimakasih untuk tidak menyerah tetapi memilih melangkah dan terus berjuang walau kadang tak tau arah dan sering merasa terlambat dari yang lain. Sampai ditahap ini bukanlah hal yang mudah bagi anak kecil yang perjuangannya dipenuhi dengan benturan besar, perjalanan mu sangat tidak mudah tapi kau sanggup melewati badai itu. Saya bangga padamu, saya tau perjalanan ini belum selesai, masih banyak ketidakpastian dan luka yang mungkin datang tapi semoga kamu mampu melewatinya dan ingat kamu pantas untuk bahagia, kamu berhak bermimpi, dan kamu layak untuk sampai di tujuan itu. Teruslah hidup dengan hati yang jujur, dan be srjalan dengan niat yang baik. Terimakasih Maria kamu hebat sudah sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala saran dan kritik yang kondusif. Akhir kata, semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Terimakasih.

Penulis

Maria Lalang

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SKRIPSI	iii
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xiv
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
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Konsep Pelayanan Publik	8
2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat.....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	8
2.2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	9
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	10
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	10
2.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Puskesmas.....	11
2.4.1 Faktor Kualitas Pelayanan.....	11
2.4.2 Faktor Petugas Pelayanan.....	12
2.4.3 Faktor Fasilitas dan Sarana Prasarana	12
2.4.4 Faktor Waktu Pelayanan.....	13
2.4.5 Faktor Biaya	13
2.4.6 Faktor Teknologi dan Administrasi	13
2.4.7 Indikator Penilaian Kinerja Publik	14
2.4.8 Pelayanan Publik	14
2.5 Kerangka Berpikir	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.1.1 Populasi.....	23
3.1.2 Sampel.....	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	26
3.4 Analisis Data.....	27
3.4.1 Analisis Pendahuluan	27
3.4.2 Analisis Lanjutan	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	30

4.1.1 Fokus dan Model Penelitian	31
4.2 Analisis Deskriptif dan Frekuensi Jawaban Responden	32
4.2.1 Deskripsi Variabel Ekonomi (X1)	32
4.2.2 Deskripsi Variabel Efisiensi (X2)	34
4.2.3 Deskripsi Variabel Efektivitas (X3)	35
4.2.4 Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y)	37
4.2.5 Statistik Deskriptif Setiap Butir Pernyataan	38
4.2.6 Statistik Deskriptif Per Variabel	40
4.3 Uji Instrumen Penelitian	40
4.3.1 Uji Validitas Pearson Product Moment	40
4.3.2 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	42
4.4 Uji Asumsi Klasik	43
4.4.1 Uji Normalitas Residual	43
4.4.2 Uji Multikolinearitas	45
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	45
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.5.1 Ringkasan Model Regresi	47
4.5.2 Uji Kelayakan Model dan Uji F	47
4.5.3 Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi	48
4.5.4 Statistik dan Grafik Residual	50
4.6 Pengujian Hipotesis	50
4.6.1 Uji t (Pengaruh Parsial)	50
4.6.2 Uji F (Pengaruh Simultan)	52

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi	52
4.6.4 Ringkasan Keputusan Hipotesis	53
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.7.1 Pengaruh Ekonomi terhadap Kinerja Pelayanan Publik	53
4.7.2 Pengaruh Efisiensi terhadap Kinerja Pelayanan Publik	55
4.7.3 Pengaruh Efektivitas terhadap Kinerja Pelayanan Publik	57
4.7.4 Pengaruh Simultan Value for Money terhadap Kinerja Pelayanan Publik	58
4.7.5 Kesenjangan antara Persepsi Responden dan Kinerja Aktual	59
4.7.6 Implikasi Manajerial	60
4.8 Kesimpulan Hasil Analisis BAB IV	61
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Implikasi Terapan	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	77