

L

A

M

P

I

R

A

N

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Responden Penelitian

Pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, dengan identitas :

Nama : Maria Lalang

Nim : 19190276

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Dalam rangka mendapatkan data guna untuk Menyusun skripsi dengan judul

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK (Studi Pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor), maka saya mohon bantuan serta

kesediaannya Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian dan tidak disajikan ke pihak luar, serta kerahasiaan dalam mengisi kuesioner ini terjamin sepenuhnya. Oleh karena itu, saya berharap jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan dengan jujur dan terbuka akan sangat membantu dalam penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Maria Lalang

(19190276)

KUESIONER PENELITIAN

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

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pekerjaan :
Status Responden :

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Nyatakan “Tingkat Persetujuan” dari pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda *Check List* (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan sebenarnya.

SS	= Sangat Setuju (5)
S	= Setuju (4)
N	= Netral (3)
TS	= Tidak Setuju (2)
STS	= Sangat Tidak Setuju (1)

1. DAFTAR PERNYATAAN

A. KETERSEDIAAN LAYANAN

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Puskesmas Kabir menyediakan Pelayanan Kesehatan yang dibutuhkan masyarakat					
2	Obat-Obatan yang dibutuhkan pasien tersedia di Puskesmas Kabir					
3	Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kabir tersedia saat jam pelayanan					
4	Fasilitas pelayanan di Puskesmas Kabir memadai					

B. KUALITAS LAYANAN

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas Kesehatan melayani pasien dengan rama dan sopan					
2	Petugas Kesehatan memberikan pelayanan secara profesioanal					
3	Pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien					
4	PetugaPs kesehatan memberikan informasi yang jelas kepada pasien					

C. KESESUAIAN DENGAN KEBUTUHAN MASYARAKAT

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Program pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat					
2	Pelayanan yang diberikan membantu meningkatkan kesehatan masyarakat					
3	Puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan Masyarakat					
4	Jenis pelayanan kesehatan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat					

D. KEPUASAN MASYARAKAT

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kabir					
2	Pelayanan kesehatan di Puskesmas sesuai dengan harapan masyarakat					
3	Saya merasa nyaman menerima pelayanan kesehatan					
4	Saya bersedia kembali menggunakan pelayanan di Puskesmas Kabir					

MULTIKOLONEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.876	1.334		2.156	.034		
X1	.237	.090	.244	2.633	.010	.598	1.673
X2	.305	.105	.298	2.888	.005	.481	2.078
X3	.279	.095	.289	2.939	.004	.530	1.886

a. Dependent Variable: Y

HETEROKEDASITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	1.795	.776		2.312	.023	
X1	.021	.052	.053	.405	.686	
X2	-.083	.061	-.198	-1.358	.178	
X3	.049	.055	.123	.886	.378	

a. Dependent Variable: ABS_RES

NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b} Mean		.0000000

Std. Deviation			1.89116891
Most Extreme Differences	Extreme Absolute		.080
	Positive		.040
	Negative		-.080
Test Statistic			.080
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.115
Monte Carlo Sig. (2-Sig. tailed) ^d			.116
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.108
		Upper Bound	.124

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

KOEFESIEN DETERMINASI

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.509	.494	1.92049

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

UJI F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	366.915	3	122.305	33.160	<,001 ^b

Residual	354.075	963.688		
Total	720.990	99		

a. Dependent Variable: Y

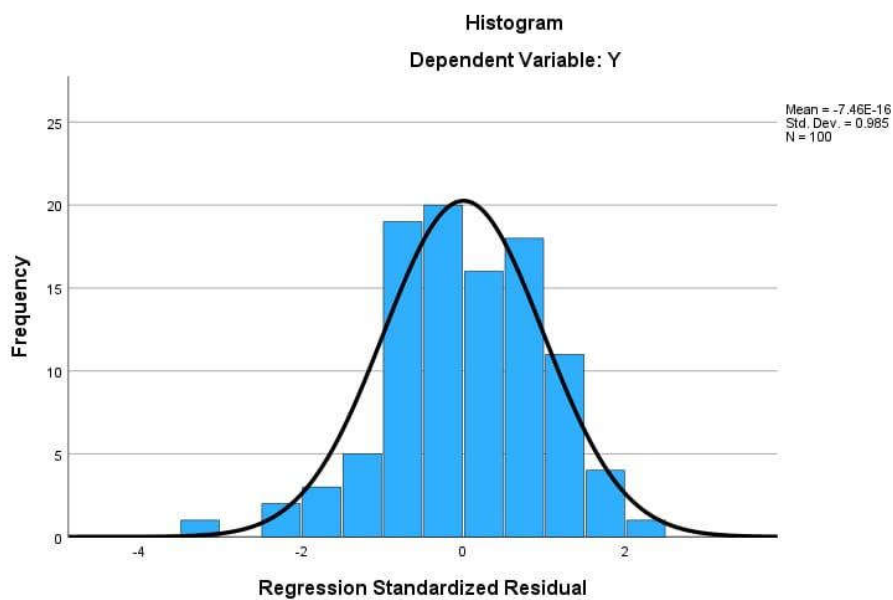
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.876	1.334		2.156	.034
X1	.237	.090	.244	2.633	.010
X2	.305	.105	.298	2.888	.005
X3	.279	.095	.289	2.939	.004

a. Dependent Variable: Y



SURAT PRA PENELITIAN



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

Nomor : 706/FE-UKAW/E.6/IV.2026
Lampiran : 1 (satu) Ekslembar
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth, Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(BEMPTSP) Provinsi NTT

di -
Tempat

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana, pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, maka Mahasiswa kami akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi. Untuk itu kami mohon kiranya Bapak / Ibu memberikan Ijin bagi Mahasiswa yang bersangkutan:

Nama : Maria Lalang
NIM : 19190276
Semester : VIII (Delapan)
Susunan Organisasi Skripsi Sebagai berikut :

Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ekonomi
Pembimbing : 1. Dr. Angela M. Minggu, SE., M.Si., Ak
2. Helda M. Ala, SE., M.Si

Lama Penelitian : 2 (dua) Minggu

Pembiayaan : Sendiri

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)

Sebagai bahan pertimbangan Bapak/Ibu, maka kami lampirkan Proposal Penelitian dari Mahasiswa yang bersangkutan. Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, kami haturkan limpah terima kasih.

Kupang, 19 Mei 2026

Dekan,

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

Tembusan Kepada Yth :
1. Ketua Program Studi Akuntansi
2. Yang Bersangkutan

SURAT IJIN PENELITIAN



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 Kelurahan Naikolan
(Gedung B Lantai I dan II Kompleks Kantor Gubernur Lama)
Laman : www.dpmtsp.nttprov.id ; Pos-el : dpmtsp.nttprov@gmail.com
KUPANG 85117

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 500.16.7.2-000.9.2/2010/DPMTSP/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sylvia R. Peku Djawang, SP., MM.
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Maria Lalang
NIM : 19190276
Jurusan/Prodi : Akuntansi
Instansi/Lembaga : Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PUSKESMAS KABIR, KECAMATAN PANTAR, KABUPATEN ALOR)

Lokasi Penelitian : Puskesmas Kabir, Kab. Alor

Waktu Pelaksanaan

a. Mulai : 25 Mei 2026
b. Berakhir : 07 Juni 2026

Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
 2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
 3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
 4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
 5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kupang
Pada Tanggal : 19 Mei 2026
a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT,



Sylvia R. Peku Djawang, SP., MM
Pembina Utama Madya
NIP 196805121995032003

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang;
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang;
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SURAT REKOMENDASI IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN ALOR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jln. DR. Soetomo No.43. Kalabahi, Alor, NTT. Telp. (0386) 21268
E-Mail : kesbangpol.alor24@gmail.com. 85813

REKOMENDASI IZIN PENELITIAN
Nomor : 000.9.2/483/BKBP5/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor, dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : MARIA LALANG
Alamat : UNIV. KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
Pekerjaan : PENELITI
Kebangsaan : INDONESIA
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PUSKESMAS KABIR, KECAMATAN PANTAR, KABUPATEN ALOR)

Sesuai Permohonan Izin Penelitian dari DPMTSP Nomor : 500.16.7.2-000.9/2010/DPMTSP/2026. Tanggal, 19 Mei 2026 untuk melakukan Penelitian 25 Mei 2026 s/d 07 Juni 2026 dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1.Wajib melaporkan hasil kegiatan Penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor.
- 2.Dalam melaksanakan kegiatan Penelitian tidak diizinkan melakukan kegiatan di bidang lain.
- 3.Berbuat positif, tidak melakukan hal-hal yang mengganggu ketertiban masyarakat.
- 4.Surat izin ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat izin ini tidak mentaati / mengindahkan aturan tersebut diatas.

Demikian izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kalabahi, 25 Mei 2026

an. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor
Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional Dan Penanganan Konflik

FRANSISCUS G.GEGER, SH
Pembina
NIP. 19690204199903 1 011

Jabatan	Paraf
Analisis Kebijakan Ahli Muda	
Pengelola Data dan Informasi	

Tembusan :

- 1.Bupati Alor
- 2.Kepala Dinas Kesehatan Kab. Alor
- 3.Camat Pantar
- 4.Dekan Fak. Ekonomi Kristen Artha Wacana Kupang
- 5.Peneliti

SURAT SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN ALOR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jln. DR. Soetomo No.43. Kalabahi, Alor, NTT. Telp. (0386) 21268
E-Mail : kesbangpol.alor24@gmail.com.

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 000.9.2/544/ BKBP5 / 2026

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor, dengan ini menerangkan bahwa :

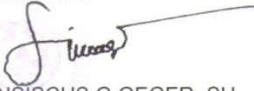
Nama : MARIA LALANG
Alamat : UNKRIS KUPANG
Pekerjaan : MAHASISWA
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PUSKESMAS KABIR, KECAMATAN PANTAR, KABUPATEN ALOR)

Telah selesai melakukan penelitian Di Puskesmas Kabir berdasarkan surat Keterangan Selesai penelitian Dari Kepala Puskesmas Kabir Nomor :Pusk.445/364/2026 , Tanggal, 07 Juni 2026

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Kalabahi, 05 Juni 2026

an. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Alor
Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional Dan
Penanganan Konflik


FRANSISCUS G. GEGER, SH
Pembina
NIP. 196902041999031011

Jabatan	Paraf
Analisis Kebijakan Ahli Muda	
Pengelola Data dan Informasi	

Tembusan:

1. Bupati Alor
2. Dekan Fak Ekonomi UNKRIS Kupang
3. Peneliti

DOKUMENTASI LOKASI PENELITIAN





KARTU KONSUL



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

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI

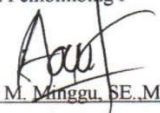
Nama Mahasiswa : Maria Lalang
 Nim : 19190276
 Fakultas : Ekonomi
 Prodi : Akuntansi
 Jalur Minat : Sektor Publik
 Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)

Pembimbing I

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF PEMBIMBING
1	20/07/2026	Perbaiki sesuai Buku Pedoman, Tata Tulis di Perbaiki	
2	23/07/2026	Narasikan Paragraf, Persoalaan Penelitian di tambah	
3	27/07/2026	Perbaikan Metode Penelitian, Perhatikan Paragraf	
4	04/08/2026	Tambahkan Para Ahli dan Daftar Pustaka d	

Kupang, 4, Agustus 2026

Dosen Pembimbing I


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

NUPTK : 944276466523701012



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

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN
SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Maria Lalang
Nim : 19190276
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Akuntansi
Jalur Minat : Sektor Publik
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF PEMBIMBING
1	13/07/2026	Perbaiki Tata Tulis, Hipotesis dan Jelaskan lebih banyak lagi dan sesuai Buku Pedoman	
2	15/07/2026	Tambahkan Daftar Pustaka dan Tambahkan Teori	
3	17/07/2026	Perbaiki Pendahuluan	

Kupang, 4, Agustus 2026

Dosen Pembimbing II



Helda M. Ala, SE., M.Si., M.Si.

NUPTK : 4458764665230242