

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Lepadi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam hal pelayanan administrasi desa sudah berkuallitas dilihat dari Dimensi *Tangible* (bukti fisik), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Dimensi *Assurance* (Jaminan) dan Dimensi *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa pelayanan sudah berkualitas karena pemerintah desa dapat melaksanakan pelayanan administrasi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, namun masih terdapat kekurangan Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kenyamanan tempat pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pemerintah desa.
2. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Desa Lepadi memiliki nilai 79.00 dengan mutu pelayanan B dengann kinerja pelayanan Baik karena berada pada rentang nilai interval konversi IKM 76,61-88,30.
3. Unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah waktu pelayanan yaitu 3,50 nilai konversi 87,50, dengan

mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Puas, ini dikarenakan Pemerintah Desa Lepadi telah memberikan pelayanan yang tepat waktu karena hanya sedikit masyarakat yang mengurus keperluan administrasi.

4. Unsur pelayanan terendah adalah Sarana dan Prasarana yaitu 2,90 nilai interval konversi IKM 72.50, dengan mutu pelayanan C dan kinerja pelayanan kurang puas, ini disebabkan karena beberapa sarana prasarana penunjang yang belum ada pada kantor Desa Lepadi seperti papan informasi persyaratan dan pendingin ruangan.
5. Faktor pendukung terdapat pada kemudahan dalam proses pelayanan dan masyarakat tidak dipungut biaya dalam proses pelayanan, sedangkan faktor penghambat berada pada fasilitas sarana dan prasarana, kompetensi pegawai.

#### **B. Saran**

1. Pemerintah Desa Lepadi perlu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia terhadap pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan Komputer dan pemerintah Desa harus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empati yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai.
2. Pemerintah Desa Lepadi perlu melakukan pengadaan anggaran untuk melengkapi sarana prasarana pendukung yang belum tersedia.
3. Pemerintah Desa Lepadi harus menerapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah dan Reformasi Birokrasi Indonesia

Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap aparatur penyelenggara pemerintah yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. [http://repository.uinsu.ac.id/5645/1/SKRIPSI\\_SITI\\_ANISA.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/5645/1/SKRIPSI_SITI_ANISA.pdf)
- Anonim, UU Republik Indonesia No.6 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemerintah Desa.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang No.7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemerintah Desa.
- \_\_\_\_\_. KEMPMENPAN. No..63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Barrimi, M., Aalouane, R., Aarab, C., Hafidi, H., Baybay, H., Soughi, M., Tachfouti, N., Nejari, C., Mernissi, F. Z., Rammouz, I., & McKenzie, R. B. (2013). Konsep Analisis. *Encephale*, 53(1), 59–65. <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- Han, E. S., Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Pelayanan Publik 1*, 53(9), 1689–1699.
- Hidayat, R., Ardyawin, I., Mustamin, & Mardiah. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Di Kota Mataram (Studi di Kelurahan Jempong Baru)*. 7(3), 305–311. <http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JIME/index>
- Kurniawan, F. (2018). BUDAYA POLITIK SEHAT MENURUT PARTAI POLITIK UNTUK MENINGKATKAN ELEKTABILITAS PARTAI POLITIK DI KOTA BANDUNG (Studi Deskriptif DPC PDIP, DPD NASDEM, dan Masyarakat Kec. Babakan Ciparay & Astana Anyar Bandung). *Artikel Skripsi*, 5, 12–45.
- Mariani. (2021). Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa. *Ombusman Republik Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-des>
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren

- Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, IX(2), 94–100.  
<https://ijc.ilearning.co/index.php/TMJ/article/view/1449/398>
- Nugrahaini, M. cahya. (2019). KEPUASAN MASYARAKAT DESA PADA PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA BAKALREJO KECAMATAN SUSUKAN KABUPATEN SEMARANG. *Society*, 2(1), 1–19.  
<http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0->
- Paramitha, T. (2019). *Identifikasi Hambatan Ecopreneur (Studi Kasus pada Batik Warna Alam Si Putri di Semarang)*. 2015, 16–25.
- PERMENPAN. (2017). *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017*. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452.  
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Ramadani, K. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TAMALATE KECAMATAN GALESONG UTARA KABUPATEN TAKALAR: Vol. الحا العدد* (Issue 3).  
<http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121->
- Roberto, A. (2019). *MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG SKRIPSI OLEH: FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK SKRIPSI* Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area OL.
- Setyawan, H. (2010). ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Kantor Samsat di Kota Semarang). *Dialogue*, 1(2), 290–311.
- Sugiyono. (2016). *Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. ALFABETA.  
<http://repository.stei.ac.id/id/eprint/4853>
- Susana, V. (2020). Peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh. *Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, 4(2), 169.



Yuliantini, N. P. R., & Pramita, K. D. (2022). Jurnal komunikasi hukum. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 8(1), 469–480.





**REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN PENGELOLAHAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PERUNSUR LAYANAN**

| NO. RESPONDEN         | NILAI UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                       | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |       |
| 1                     | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     |       |
| 2                     | 4                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     |       |
| 3                     | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 2     |       |
| 4                     | 3                     | 3     | 4     | 3     | 2     | 4     | 3     | 3     | 3     |       |
| 5                     | 3                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     |       |
| 6                     | 3                     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     |       |
| 7                     | 3                     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     |       |
| 8                     | 3                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |       |
| 9                     | 4                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     |       |
| 10                    | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 11                    | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     |       |
| 12                    | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |       |
| 13                    | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |       |
| 14                    | 3                     | 3     | 4     | 2     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |       |
| 15                    | 3                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |       |
| 16                    | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 2     | 2     |       |
| 17                    | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 18                    | 2                     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     |       |
| 19                    | 3                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     |       |
| 20                    | 3                     | 3     | 3     | 3     | 2     | 4     | 3     | 4     | 2     |       |
| 21                    | 3                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 22                    | 3                     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 4     | 4     | 3     |       |
| 23                    | 3                     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 2     |       |
| 24                    | 4                     | 2     | 3     | 4     | 2     | 3     | 4     | 3     | 2     |       |
| 25                    | 3                     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     |       |
| 26                    | 3                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 2     | 4     | 3     |       |
| 27                    | 3                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 28                    | 3                     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 29                    | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |       |
| 30                    | 3                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     | 4     |       |
| <b>Nilai/unsur</b>    | 93                    | 97    | 105   | 99    | 93    | 101   | 103   | 98    | 87    | 876   |
| <b>NRR/Unsur</b>      | 3,10                  | 3,23  | 3,55  | 3,30  | 3,10  | 3,36  | 3,43  | 3,26  | 2,90  | 29,20 |
| <b>NRR/Tertimbang</b> | 0,341                 | 0,355 | 0,385 | 0,363 | 0,341 | 0,369 | 0,377 | 0,358 | 0,319 | 3,16  |



**Dokumentasi hasil wawancara**  
**Dokumentasi Wawancara**  
**Aparatur Pemerintah Desa Lepadi**



**Wawancara Dengan Sekretaris Desa Lepadi**



**Wawancara dengan staf pemerintah Desa Lepadi**

**Penyebaran angket Dan sekaigus Wawancara  
dengan masyarakat Desa Lepadi**



## Kondisi Kantor Desa Lepadi

(Tersedianya lemari arsip)



(ruangan kerja Sekretaris)



(Tersedia ruang tunggu pelayanan)



(Halaman Depan Kantor Desa Lepadi)



(Area Parkir Kantor Desa Lepadi)







UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No.1. Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Haerunnisah  
Nim : 2019B1B031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi  
Pada Kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu  
Dosen Pembimbing I : Drs. Mustamin H. Idris, M.S.

| NO | Hari dan Tanggal |             | Materi                      | Paraf Pembimbing |
|----|------------------|-------------|-----------------------------|------------------|
|    | Masuk            | Keluar      |                             |                  |
| 1. | 10/1 - 2023      | 14/1 - 2023 | BAB IV dan V                |                  |
| 2. | 10/5 - 2023      | 10/5 - 2023 | Perbaiki Pembahasan Bab. IV |                  |
| 3. | 12/5 - 2023      | 12/5 - 2023 | ACC untuk ujian Skripsi     |                  |
| 4. |                  |             |                             |                  |
| 5. |                  |             |                             |                  |

Mengetahui

Kaprodi  
Administrasi Publik

(Rahmad Hidayat, S. AP, M. AP.)  
NIDN. 0822048901

Pembimbing I

(Drs. Mustamin H. Idris, M.S.)  
NIDN. 0031126484



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No.1. Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Haerunnisah  
Nim : 2019B1B031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi  
Pada Kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu  
Dosen Pembimbing II : M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP.

| NO | Hari dan Tanggal |              | Materi                                 | Paraf Pembimbing |
|----|------------------|--------------|--|------------------|
|    | Masuk            | Keluar       |  |                  |
| 1. | 30/12 - 2022     | 30/12 - 2022 | Perbaiki Bab IV dan Bab V              |                  |
| 2. | 5/1 - 2023       | 6/1 - 2023   | Perbaiki Pembahasan                    |                  |
| 3. | 7/1 - 2023       | 7/1 - 2023   | Perbaiki kesimpulan dan Daftar Pustaka |                  |
| 4. | 9/1 - 2023       | 9/1 - 2023   | Perbaiki kesimpulan                    |                  |
| 5. | 17/1 - 2023      | 17/1 - 2023  | ACC                                    |                  |

Mengetahui

Kaprodi  
Administrasi Publik

(Rahmad Hidayat, S. AP, M. AP.)  
NIDN. 0822048901

Pembimbing II

(M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP.)  
NIDN. 0809019205





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

Website: [fispol.ummat.ac.id](http://fispol.ummat.ac.id)

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 102 /IL.3.AU/F/XII/2022  
Lamp : Proposal Skripsi  
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 11 Jumadil Awal 1444 H  
05 Desember 2022 M

Kepada Yth : Kepala Desa Lepadi Kec. Pajo Kab. Dompu

di –

Dompu

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **Haerunnisah**
2. NIM : 2019B1B031
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
5. Tema /Judul : **"Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu"**
6. Lokasi Penelitian : Kantor Desa Lepadi Kec. Pajo Kab. Dompu

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

  
Dr. Muhammad Ali, M.Si.  
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Rektor UMMat (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



**PEMERINTAH KA BUPATEN DOMPU**  
**KECAMATAN PAJO**  
**KANTOR DESA LEPADI**  
Jln. Lintas Lakey Dompu

**SURAT KERANGAN TELAH SELESAI PENELITIAN**

Nomor : Pem / 14.2 / 145 / III / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **HASANUDIN**  
Jabatan : Sekretaris Desa Lepadi

Dengan ini menerangkan sebenar-benarnya bahwa :

Nama : **HAERUNNISAH**  
Nim : 2019B1B031  
TTL : Dompu, 5 Oktober 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewargan Negara : Indonesia  
Agama : Islam  
Nik : 5200508451000001  
Pekerjaan : -  
Alamat : Dusun Wera RT/RW 009/005 Desa Lepadi  
Kec.Pajo Kab.Dompu

Bahwa yang tersebut namanya diatas memang benar Mahasiswa “ Universitas Muhammadiyah Matarram “ yang telah melakukan Penelitian dan Skripsi Tentang” Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu. Yang dilakukan sejak Tanggal, 15 Desember 2022 s/d 9 Januari 2023.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya

Di Keluarkan di : Lepadi  
pada Tanggal : 01 Maret 2023  
Asisten Desa Lepadi  
Sekretaris  
  
**HASANUDIN**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 318 /II.3.AU/F/VI/2023 Mataram, 19 Dzulqaidah 1444 H  
Lamp : 1 (satu) exmp 08 Mei 2023 M  
Hal : Mohon Sebagai Penguji Skripsi

Kepada  
Yth. : 1. Bapak / Ibu : Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. (PU)  
2. Bapak / Ibu : M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP. (PP)  
3. Bapak / Ibu : Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. (PN)

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Senin, 12 Juni 2023  
Pukul : 09.00 WITA – selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi (3)

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : Haerunnisah  
NIM : 2019B1B031  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Lepadi Kecamatan Poja Kabupaten Dompu"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

D. Kanfr  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
Drs. H. Muhammad Ali, M. Si  
NIDN: 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Rektor UMMat;
2. Arsip.

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : HAERUNNISAH  
 Nomor Mahasiswa : 2019B1B031  
 Jurusan : Urusan Publik  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

| NO            | KOMPONEN                | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1             | Sistematika             | 2     | 4     | 8     |      |
| 2             | Latar Belakang / Alasan | 2     | 4     | 8     |      |
| 3             | Wawasan Pengetahuan     | 2     | 4     | 8     |      |
| 4             | Methodologi             | 3     | 4     | 12    |      |
| 5             | Penyajian Data          | 3     | 4     | 12    |      |
| 6             | Analisa Data            | 4     | 3     | 12    |      |
| 7             | Kesimpulan              | 2     | 3     | 6     |      |
| 8             | Konsistensi Bahasa      | 3     | 3     | 9     |      |
| 9             | Bahasa                  | 2     | 4     | 8     |      |
| 10            | Sikap                   | 2     | 4     | 8     |      |
| <b>JUMLAH</b> |                         | 25    |       | 91    |      |

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{91}{25} = 3,64$$

Mataram, 12 Juni 2023

Penguji Anggota 2.

✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.  
 NIDN. 0822048901

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

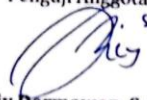
Nama : HAERUNNISAH  
Nomor Mahasiswa : 2019B1B031  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

| NO            | KOMPONEN                | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1             | Sistematika             | 2     | 4     | 8     |      |
| 2             | Latar Belakang / Alasan | 2     | 3,5   | 7     |      |
| 3             | Wawasan Pengetahuan     | 2     | 3,5   | 7     |      |
| 4             | Methodologi             | 3     | 4     | 12    |      |
| 5             | Penyajian Data          | 3     | 4     | 12    |      |
| 6             | Analisa Data            | 4     | 3     | 12    |      |
| 7             | Kesimpulan              | 2     | 3     | 6     |      |
| 8             | Konsistensi Bahasa      | 3     | 4     | 12    |      |
| 9             | Bahasa                  | 2     | 4     | 8     |      |
| 10            | Sikap                   | 2     | 4     | 8     |      |
| <b>JUMLAH</b> |                         | 25    |       | 92    |      |

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92}{25} = 3,68$$

Mataram, 10 Juni 2023

Penguji Anggota 1,

  
**M. Ariy Dermawan, S.AP, M.AP**  
NIDN. 0809019205

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : HAERUNNISAH  
Nomor Mahasiswa : 2019B1B031  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

| NO            | KOMPONEN                | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1             | Sistematika             | 2     | 3,5   | 7     |      |
| 2             | Latar Belakang / Alasan | 2     | 4     | 8     |      |
| 3             | Wawasan Pengetahuan     | 2     | 4     | 8     |      |
| 4             | Methodologi             | 3     | 3,5   | 10,5  |      |
| 5             | Penyajian Data          | 3     | 4     | 12    |      |
| 6             | Analisa Data            | 4     | 3,5   | 14    |      |
| 7             | Kesimpulan              | 2     | 3,5   | 7     |      |
| 8             | Konsistensi Bahasa      | 3     | 3,5   | 10,5  |      |
| 9             | Bahasa                  | 2     | 3,5   | 7     |      |
| 10            | Sikap                   | 2     | 4     | 8     |      |
| <b>JUMLAH</b> |                         | 25    |       | 92    |      |

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92}{25} = 3,68$$

Mataram, 12 Juni 2023

Pengantar Ketua,



**Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**  
NIDN. 0031126484





**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**STATUS TERAKREDITASI "B"**  
Jalan K. H. Ahmad HAERUNNISAH No. 1 Telp. 639180 633723 Mataram  
E-mail : fispolumat@gmail.com

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Senin** Tanggal **Dua Belas** Bulan **Juni** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua Belas** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat nilai A / ~~B dan C~~ diberikan kepada Mahasiswa :

Nama : **HAERUNNISAH**  
Nomor Mahasiswa : **2019B1B031**  
Konsentrasi : **Administrasi Pembangunan**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA LEPADI KEC. PAJO, KABUPATEN DOMPU**

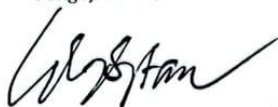

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

| No           | Nama Dosen Penguji                                | Jabatan            | Indeks Prestasi |
|--------------|---|--------------------|-----------------|
| 1            | Drs. H. Mustamin H. Idris, MS<br>NIDN. 0031126484 | Penguji Ketua      | 3,68            |
| 2            | M. Ariy Dermawan, S.AP, M.AP<br>NIDN. 0809019205  | Penguji Anggota 1, | 3,68            |
| 3            | Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP<br>NIDN. 0822048901   | Penguji Anggota 2, | 3,64            |
| <b>TOTAL</b> |   |                    | <b>11</b>       |

$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{11}{3} = 3,67$$

Mataram, 12 Juni 2023

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,                      Penguji Anggota 1,                      Penguji Anggota 2,  
                                              
**Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**                      **M. Ariy Dermawan, S.AP, M.AP**                      **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**  
NIDN. 0031126484                      NIDN. 0809019205                      NIDN. 0822048901