

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP

KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BAJAWA

KABUPATEN NGADA



Diajukan Oleh :

Yohania Selvia Milo

42118108

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2022



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 19 November 2022** Jam **08.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Yohana Selvia Milo
Nomor Registrasi : 421 18 108
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus
di Kantor Camat Bajawa Kabupaten Ngada)"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I =
Penguji II =
Penguji III =

Lulus dengan Nilai =

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

=



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 19 November 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BAJAWA
KABUPATEN NGADA

Diajukan Oleh :

Yohanas Selvia Milo

42118108

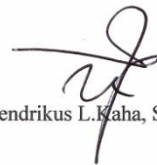
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Drs. Frans Nyong, M.Si

Pembimbing II



Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus pemilik hidup ini yang memelihara memberi hikmat dan akal budi serta memberikan masa depan untuk saya.
2. Orang Tua Bapak Patrisius Lalu dan Mama Marta Siu dan keempat saudara saya yang selalu mendukung saya dalam pendidikan dan masa depan.
3. Almater terbaik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

PERNYATAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yohania Selvia Milo

No. Regis : 42118108

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT BAJAWA,
KABUPATEN NGADA**

Adalah benar karya sendiri yang di bimbing oleh **Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Hendrikus L.Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II.**

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 5 November 2022

Yang membuat pernyataan



Yohania Selvia Milo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bajawa ”. Penyusunan Skripsi ini di tujukan untuk memenuhi syarat menempuh ujian sarjana pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam Penelitian Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan,bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya Kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD sebagai Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I, atas segala bantuan kepada penulis, dengann rela dan tulus hati telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis guna terselesaikan penyusunan Skripsi ini.

5. Hendrikus L.Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II, atas segala bantuan kepada penulis, dengan rela dan tulus hati telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis guna terselesaikan penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh pihak Kantor Kecamatan Bajawa yang telah member data awal untuk mendukung penyusunan Skripsi ini
7. Terimakasih untuk kedua Orangtua saya Bapak Patrisius Lalu dan Ibu Marta Siu yang selalu suport dan membantu dari kecil sampai menjadi mahasiswa sampai pada tahap pengerjaan Skripsi
8. Terimakasih untuk Kakak Yuliana Fenaranda Bupu, Kakak Anastasia Mo'I, Kakak Fransiskus Xaverius Mawo, Adik Pedro Sina, Ponaan Valentino Caprosi Bhejo, Katrina Dhiu dan Yohanes Kristianus Susu yang selalu membantu dan suport dalam pengerjaan Skripsi.
9. Terimakasih untuk sahabat saya Yuliana Reineldis Avilla Bhoki dan Saudara saya Mateus O.S Fodju atas bantuan kepada penulis guna terselesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih untuk Nia Andrenelly, Anna Bareto, Imel Djawa, dan Herluin Tana, Ani Satal atas bantuan kepada penulis guna terselesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Anak Kos Rote Open
12. Terimakasih untuk teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2018
13. Seluruh pihak yang memberi bantuan, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masi memiliki kekurangan, baik dari sisi *content* maupun sistematika. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan, agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam ilmu Administrasi Publik, secara khusus dalam rangka memberikan Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Bajawa.

Kupang, 5 November 2022

Penulis

Yohania Selvia Milo

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada. Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bajawa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bajawa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang di layani di Kantor Kecamatan Bajawa sebanyak 38.761 orang sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, *Analisis Korelasi pearson Product Moment*. hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bajawa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

MOTTO

**‘’ Kamu Tidak Harus Menjadi Hebat Untuk Memulai, Tetapi
Kamu Harus Mulai Untuk Menjadi Hebat**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

BERITA ACARARA	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	12
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	14
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan	15

2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	17
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.4 Kepuasan Masyarakat	25
2.5 Kerangka Berpikir	28
2.6 Hipotesis Penelitian.....	30
 BAB III Metode Penelitian	
3.1 Metode dan Tipe Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	32
3.2.3 Responden	33
3.3 Operasional Variabel	33
3.4 Validitas dan Reliabilitas instrument.....	36
3.4.1 Uji Validitas	36
3.4.1 Uji Reliabilitas	37
3.5 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.2 Teknik Pengolahan Data	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Data Deskriptif	40
3.5.2 Data Korelatif.....	41

BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Objek penelitian.....	43
4.2.1 Deskripsi kantor Kecamatan Bajawa	43
4.2.2 Kondisi Umum	44
4.2.3 Profil Kecamatan Bajawa.....	44
4.4.4 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Bajawa.....	45
4.4.5 Struktur Organisasi	46

BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskriptif Identitas Responden	49
5.2 Hasil pengujian Instrumen Penelitian	54
5.2.1 Hasil Uji Validitas.....	54
5.2.1 Hasil Uji Reabilitas.....	56
5.3 Analisis Deskriptif	57
5.3.1 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	58
5.3.2 Analisis Variabel Kepuasan Masyarakat	64
5.4 Analisis Korelasi	66
5.4.1 Uji Normalitas Data	66
5.4.2 Analisis Korelasi	67
5.4. 2 Analisis Pengaruh	73
5.5 Pembahasan.....	73
5.5.1 Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Bajawa.....	73
5.5.2 Kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Camat Bajawa	76

5.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap	
Kepuasan Masyarakat	77
BAB VI KESIMPULAN	
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penyelenggara Pelayanan Administrasi	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor	42
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 5.1 Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data	49
Tabel 5.2 Karakteristik Responden menurut Usia	50
Tabel 5.3 Karakteristik responden menurut jenis kelamin.....	51
Tabel 5.4 Karakteristik responden menurut status pendidikan	52
Tabel 5.5 Karakteristik responden menurut jenis pekerjaan.....	53
Tabel 5.6 Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 5.7 Hasil uji validitas Kepuasan Masyarakat	56
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
Tabel 5.9 Hasil perhitungan statistik aspek tangible.....	58
Tabel 5.10 Hasil perhitungan statistik Aspek Reability.....	59
Tabel 5.11 Hasil perhitungan statistik Aspek Responsivines	60
Tabel 5.12 Hasil perhitungan statistik aspek Assurance.....	61
Tabel 5.13 Hasil perhitungan statistik aspek Emphaty	63
Tabel 5.14 Hasil perhitungan statistik Kepuasan Masyarakat	64
Tabel 5.15 Uji Normalitas Data	66
Tabel 5.16 Tabel Persiapan Korelasi	67
Tabel 5.17 Analisis Korelasi	72

Tabel 5.17 Model Summary	73
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Bajawa	44
Gambar 4.2 Stuktur organisasi Kantor Camat Bajawa	46

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil coding jawaban responden.....	84
Hasil Uji Validitas.....	90
Hasil Uji Reabilitas	94
Hasi uji korelasi.....	95
Hasil Model Summary	96
Dokumentasi	97
Surat izin Penelitian	98
Surat Selesai Penelitian.....	99