

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF
DI KANTOR DESA LEWONAMA KECAMATAN SOLOR BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik*



Oleh :

Stefania Tulinina Lewar

No Reg : 42115047

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

2019



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, **Rabu** Tanggal **26 Juni 2019** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Stefania Tulinina Lewar
Nomor Registrasi : 421 15 047
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF
DI KANTOR DESA LEWONAMA KECAMATAN SOLOR
BARAT KABUPATEN FLORES TIMUR."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos
- 5 Penguji Materi III : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75
Penguji II = 75
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 77

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,



Drs. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 26 Juni 2019
Ketua Tim Penguji,

HENDRIKUS L. KAH, S.IP, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR DESA
LEWONAMA KECAMATAN SOLOR BARAT**

Kupang,.....Juni 2019

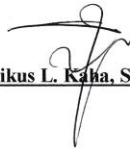
Oleh :

STEFANIA TULININA LEWAR

42115047

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil.M.Si

Disahkan Oleh :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



Drs. Marianus Kleden.M.Si

MOTTO MOTTO

Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan, menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

PERSEMBAHAN

Dalam nada syukur yang melimpah dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa yang telah Memberikanku nafas kehidupan.
2. Bapak Yakobus Basa Lewar dan Mama Agnes Dai Suban yang sudah melahirkan, membesarkan dan mendoakanku selama menuntut ilmu.
3. Adikku terkasih Maria Ventiana Lewar yang juga selalu mendukungku
4. Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
5. Para dosen dan pembimbingku.
6. Sahabat-sahabat seperjuanganku IAP 15
7. Saudariku terkasih Yolanda Da des dan Aiyra Ringgi
8. Pacar tercinta Christian Odje yang selalu membantu dan mendukungku
9. Teman-teman yang dengan caranya sendiri telah membantu penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas kelimpahan rahmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis merasa bangga dengan penulisan skripsi ini karena selesai tepat waktu dan sesuai rencana, walaupun harus mengalami berbagai hambatan. Namun dibalik penulisan skripsi ini Penulis sungguh-sungguh menyadari eksistensinya sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, karena itu bantuan dan dukungan dari orang lain menjadi sumbangan yang berarti bagi Penulis. Berkat dukungan dari Dosen Pembimbing dan masukan dari teman-teman maka Penulis dapat menyelesaikan semua ini.

Karena itu dari lubuk hati yang paling dalam secara tulus Penulis menyampaikan hormat dan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Dekan FISIP UNWIRA Kupang
3. Bapak Hendrikus L.Kaha, S.Ip, M.Si, selaku Ketua Jurusan dan Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, UNWIRA Kupang
4. Bapak Hendrikus L.Kaha, S.Ip, M.Si, dan Bapak Paulus A.K.L Ratumakin S.Fil, M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si dan Ibu Yasinta P.Peten S.Sos M.Si selaku Pembahas I dan Pembahas II, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk merevisi skripsi penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagi ilmunya secara tuntas kepada saya selama kuliah.
7. Kepala dan seluruh staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu melayani segala urusan administrasi selama proses penyelesaian proposal ini.
8. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur bersama stafnya yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian
9. Kepala Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Flores Timur bersama staff yang telah membantu memberikan ijin penelitian
10. Camat Solor Barat bersama staff yang telah memberikan ijin penelitian
11. Kepala Desa Lewonama bersama staff yang telah memberikan ijin penelitian
12. Bapak dan Ibu Informan yang telah membantu dalam memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan oleh Penulis
13. Teman-teman seperjuanganku IAP 15 yang selalu ada bersama baik dalam suka maupun duka.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan nama satu persatu yang telah dengan caranya sendiri-sendiri turut memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini belum sempurna, oleh karena itu dengan senang dan rendah hati penulis mengharapakan kritik, usul dan saran dari Bapak/Ibu serta pembaca demi perbaikan menuju kesempurnaan.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan Penulis berharap kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca sekalian

Kupang, 26 Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul : **Analisis Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat**. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif dan pelayanan publik di kantor Desa Lewonama?. Dengan demikian tujuannya adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif dan pelayanan publik di kantor Desa Lewonama kecamatan solor barat.

Kerangka teori yang digunakan dalam skripsi adalah konsep 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu Aspek *Tangibles* (Berwujud), Aspek *Reliability* (Kehandalan), Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan), Aspek *Assurance* (Jaminan), Aspek *Empathy* (Empati)

Untuk memperoleh gambaran analisis kualitas pelayanan administratif di Kantor Desa Lewonama, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku, dan dokumen resmi dari Kantor Desa Lewonama. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Lewonama, Pegawai Kantor Desa Lewonama dan Masyarakat Desa Lewonama

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejauh ini kualitas pelayanan administratif dan pelayanan publik pada Kantor Desa Lewonama belum optimal. Hal ini terlihat dari (1) Aspek *Tangibles* (Berwujud) sejauh ini bahwa kondisi sarana dan prasarana serta layanan berupa surat atau kartu belum berjalan optimal. Bahwa adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai serta layanan surat atau kartu yang belum optimal. (2) Aspek *Reliability* (Kehandalan) bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu belum optimal serta kedisiplinan pegawai yang masih rendah. (3) Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) bahwa kecepatan pelayanan masih tergolong rendah serta tanggung jawab yang masih tumpang tindih. (4) Aspek *Assurance* (Jaminan) bahwa terkait prosedur pelayanan cukup berjalan optimal, kemudian kepastian jadwal yang sering kali tertunda dan kepastian biaya yang sudah optimal karena tidak dikenakan biaya administratif. (5) Aspek *Empathy* (Empati) bahwa sejauh ini keramahan dan sopan santun petugas sudah berjalan baik kemudian terkait keadilan mendapatkan pelayanan masih adanya prioritas pelayanan terhadap keluarga.

Kesimpulannya, Analisis Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Lewonama belum berjalan optimal, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut (1) Kepada Pemerintah Desa Lewonama untuk segera memperbaiki segala aspek pelayanan yang belum berjalan optimal sehingga pelayanan kedepannya yang diberikan bisa lebih baik lagi. (2) Kepada masyarakat Desa Lewonama untuk selalu berpartisipasi dalam pemberian pelayanan publik yang semakin lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Administratif, Pelayanan Publik Dan Desa

DAFTAR ISI

Daftar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	viii
Daftar Isi.....	ix
BAB I:PENDAHULUAN	1
1.1Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan	9
a. Tujuan	9
b. Kegunaan`	10
BAB II:LANDASAN KONSEPTUAL.....	11
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	13
a. Jenis Pelayanan Administratif.....	13
b. Jenis Pelayanan Barang.....	14
c. Jenis Pelayanan Jasa.....	14
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.2 Indek Kepuasan Masyarakat	18

2.2.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.2.2 Maksud Dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
2.2.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	20
2.2.4 Unsur Unsur Kepuasan Masyarakat.....	22
2.3 Konsep Desa.....	25
2.3.1 Pengertian Desa.....	25
2.3.2 Penyelenggaraan Desa Dan Kewenangan Desa.....	27
2.4 Kerangka Pikiran.....	28
BAB III:METODE PENELITIAN	30
3.1 Strategi dan Tipe Penelitian	30
3.2 Operasional Variabel.....	30
3.3 Informan.....	32
3.4 Jenis Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan publik.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	37
4.1 Desa Lewonama	37
4.1.1 Sejarah Pembangunan Desa Lewonama	37
4.1.2 Visi dan Misi Desa Lewonama	38
4.2 Gambaran Umum Desa Lewonama	39
4.2.1 Batas Administratif Desa Lewonama.....	39
4.2.2 Kondisi Geografis	40
4.2.3 Kondisi Demografis	41

a) Persebaran Penduduk	41
b) Jumlah Penduduk	42
c) Tingkat Pendidikan	43
4.2.4 Kondisi Ekonomi	43
4.2.5 Sarana dan Prasarana Desa Lewonama.....	46
4.2.6 Fokus Layanan Administrasi	46
4.3 Struktur Organisasi dan Tugas Fungsi Desa Lewonama	47
4.3.1 Struktur Organisasi Desa Lewonama.....	47
a) Struktur Organisasi Desa Lewonama.....	48
b) Struktur Organisasi BPD Lewonama	48
4.3.2 Tugas dan Fungsi Perangkat Desa Lewonama.....	49
BAB V : ANALISIS HASIL PENELITIAN	54
5.1 Analisis Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Lewonama	54
5.1.1 Berwujud (<i>Tangibel</i>)	55
1. Kondisi Sarana dan Prasarana.....	56
2. Produk Layanan Berupa Surat atau Kartu	59
5.1.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	63
1. Kemampuan Petugas.....	63
2. Kedisiplinan Petugas.....	66
5.1.3 Respon (<i>Responsiveness</i>).....	69
1. Kecepatan Pelayanan	70
2. Tanggung Jawab Petugas	73

5.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	74
1. Prosedur Pelayanan	75
2. Kepastian Biaya	77
3. Kepastian Jadwal.....	80
5.1.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	82
1. Kesopanan dan Keramahan Petugas	83
2. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	84
BAB VI : PENUTUP	87
6.1 Kesimpulan	87
1. Berwujud	87
2. Keandalan.....	87
3. Respon.....	88
4. Jaminan	88
5. Empati	89
6.2 Saran.....	89
1. Berwujud	89
2. Keandalan.....	90
3. Respon.....	90
4. Jaminan	91
5. Empati	91
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	