

**HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Sebagai Persyaratan Untuk Mendapat Gelar
Sarjana Sosial Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

SISILIA GURU
421 15 090

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2019**

LEMBARAN PEGESAHAN

SKRIPSI

" HUBUNGAN MOTIVASI PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KELURAHAN OESAPA"

DIAJUKAN OLEH

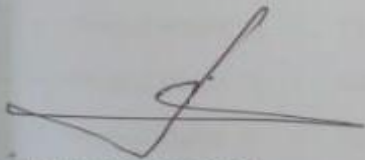
SISILIA GURU

421 115 090

Kupang,..... Oktober 2019

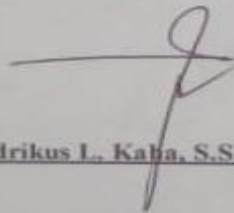
DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I



rs. Frans Nyong, M.Si

PEMBIMBING II



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

DISAHKAN OLEH

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Marianus Kleden, M.Si



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 02 November 2019** Jam **15.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Sisilia Guru
Nomor Registrasi : 421 15 090
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"HUBUNGAN KMOTIVASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI DI KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG."

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 : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 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 = 75
Penguji II = 75
Penguji III = 78
= 76 (B+)

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

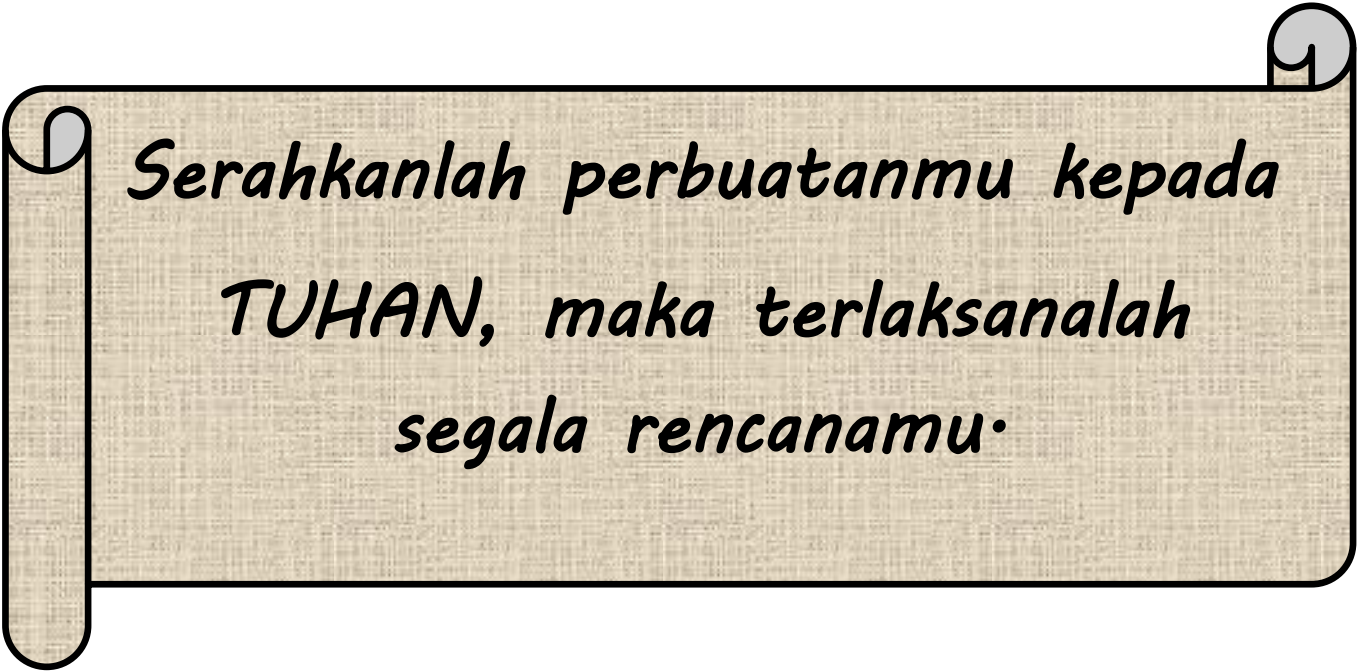
Mengesahkan
Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 02 November 2019
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.SI

MOTTO



*Serahkanlah perbuatanmu kepada
TUHAN, maka terlaksanalah
segala rencanamu.*

PERSEMBAHAN

Segala syukur dan Hormat untuk Tuhan Yesus Kristus

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, Ku persembahkan karya ini untuk

Kedua Orang TuaKu Tercinta

Almarhum. Bapak Mathias Tuku

&

Ibu Wihelmina Mi

Yang telah memeberikan cinta dan kasihnya, memeberikan semangat, dukungan, motivasi serta

Doa yang tiada hentinya, Trimakasih atas Ketulusannya

Dan

Terimahkasih juga untuk Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **HUBUNGAN MOTIVASI PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI DI KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA**”. Skripsi ini dibuat sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud jika tanpa dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan baik moral maupun material kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang beserta stafnya yang telah membantu penulis dalam urusan-urusan akademik maupun administrasi lainnya selama studi
3. Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi Administrasi Publik, dan semua dosen jurusan Administrasi Publik yang sudah mendidik penulis selama kuliah, bersama karyawan-karyawati yang telah membantu penulis dalam melancarkan administrasi dalam menyelesaikan studi
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.SIP.M.Si selaku pembimbing II yang dengan sabar dan setia membimbing penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini

5. Bapak Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil. M.Si selaku penguji I dan Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M.Si selaku penguji II
6. Bapak Kepala Kelurahan Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kiai Kia, A.Md berserta staf dan pegawai yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data demi menyelesaikan penulisan skripsi
7. Bapak dan Mama dan Kakak Lenthy Panda, Vonny Lero, Varis Riwu, ade Venan Tibo dan Carla Malar terimakasih atas dukungan dan doanya
8. Kakak Vila Bhoka, Becenk Seru, ade Dody Gah, dan sahabat Maria Kristanti Peso terimakasih atas dukungan dan doanya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kekurangan, mengingat kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki masih terbatas. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun, sangat penulis harapkan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Kupang,..... Oktober 2019

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan, guna mendapatkan kualitas pelayanan publik administrasi sesuai yang diharapkan, organisasi mempunyai tugas untuk memberikan motivasi atau dorongan kepada pegawai. Berdasarkan alasan tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang : “ Hubungan Motivasi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi pada Kelurahan Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang”. Penelitian ini bertujuan : mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Oesapa, mengetahui gambaran tentang motivasi pegawai pada Kelurahan Oesapa, serta untuk mengetahui ada tidaknya hubungan motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Strategi penelitian survei menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi terencana dalam pengumpulan data. Sampel penelitian ini sebanyak 30, dengan menggunakan analisis korelasi product moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan, dengan klasifikasi hubungan sedang (0,40-0,599). Nilai rata-rata motivasi pegawai (X) 87, nilai ini berada pada klasifikasi cukup baik (79-102) artinya motivasi pegawai pada Kantor Kelurahan Oesapa cukup baik. Nilai rata-rata kualitas pelayanan publik (Y) 125, nilai ini berada pada klasifikasi baik (103-126) artinya kualitas pelayanan publik yang diterapkan terlihat baik pada Kantor Kelurahan Oesapa. Analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Oesapa, dimana nilai r_{hitung} (0,465) lebih besar nilai r_{tabel} (0,463) dengan tingkat signifikan 1% dari $n = 30$. Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil analisis koefisien Determinasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBARAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Motivasi Kerja Pegawai	5
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	9
C. Hubungan Motivasi dan Kualitas Pelayanan Publik.....	16
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Strategi dan Jenis Penelitian	19
B. Operasional dan Variabel	19
C. Populasi, Sampel dan Responden	21

D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....	22
BAB IV GAMBARAN UMUM KELURAHAN OESAPA	25
A. Sejarah Kelurahan Oesapa	25
B. Dasar Wilayah Pembentukan Kelurahan.....	25
C. Luas Wilayah dan Batas Wilayah	26
D. Jumlah Penduduk	26
E. Keadaan Perekonomian.....	27
F. Visi dan Misi Pemerintahan Kelurahan Oesapa	27
G. Perlengkapan Kantor.....	28
H. Data Pegawai Kantor Kelurahan Oesapa.....	29
I. Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Oesapa	30
J. Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan	31
BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....	38
A. Analisis Deskriptif	38
B. Uji Instrumen Penelitian.....	52
C. Uji Linearliat Hubungan	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR KUESIONER.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR TABEL

- A.** Jumlah Penduduk Kelurahan Oesapa
- B.** Perlengkapan Kantor Kelurahan Oesapa
- C.** Data Pegawai Kantor Kelurahan Oesapa
- D.** Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Motivasi Pegawai
- E.** Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Publik
- F.** Uji Validitas Variabel Motivasi Pegawai
- G.** Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik
- H.** Hasil Uji Realitas
- I.** Menghitung Korelasi Product Moment
- J.** Interpretasi Koefisien Korelasi
- K.** Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR BAGAN

A. Stuktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Oesapa

DAFTAR LAMPIRAN

- A.** Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- B.** Pemerintahan Kantor Kelurahan Oesapa