

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KELURAHAN DALAM  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN  
DI KANTOR LURAH OESAPA BARAT  
KECAMATAN KELAPA LIMA  
KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



**OLEH**

**BONIFACIO JOSE LOUIS  
411 15 098**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
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](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Kamis Tanggal 05 Desember* 2019, Pukul 11.00 WITA, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Bonifacio Jose Louis

No. Registrasi : 411 15 098

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KELURAHAN DALAM  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI KANTOR LURAH OESAPA BARAT  
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG "

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
2. Sekretaris : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si
3. Penguji Materi I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
4. Penguji Materi II : Apolonaris Gai, S.IP.,M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
7. Pembimbing II : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 82

Penguji II = 83

Penguji III = 84

Lulus dengan Nilai

= A- / 83 (DELAPAN PULUH TIGA)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : \_\_\_\_\_, TANGGAL : \_\_\_\_\_, JAM : \_\_\_\_\_

Hasil Ujian Ulang

= \_\_\_\_\_

Mengesahkan :

Kupang, 05 Desember 2019

Ketua Tim Penguji,



DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

DRS. RODRIQUES SERVATIUS, M.Si

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Kupang.....2019

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KELURAHAN DALAM  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN  
DI KANTOR LURAH OESAPA BARAT  
KECAMATAN KELAPA LIMA  
KOTA KUPANG**

Diajukan Oleh

**BONIFACIO JOSE LOUIS**

411 15 098

**MENYETUJUI**

Pembimbing I

(Drs. Rodriques Servatius, M.Si)

Pembimbing II

(Veronika L.A. Boro, S.IP, M.Si)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



(Drs. Mariandus Kleden, M. Si)

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bonifacio Jose Louis  
Nomor Registrasi : 411 15 098  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) ini dengan judul :  
**"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KELURAHAN DALAM  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI KANTOR LURAH OESAPA BARAT  
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG"**

Adalah benar-benar karya sendiri yang dibimbing oleh Drs.Rodrigues Servatius, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Veronika I.A.Boro, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing II.

Karya tulis ini telah dipertanggung jawabkan didepan Drs.Rodrigues Servatius, M.Si selaku ketua. Veronika I.A.Boro, S.IP, M.Si selaku sekretaris, Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku penguji I, Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku penguji II dan Drs.Rodrigues Servatius, M.Si selaku penguji III

Kupang, Desember 2019



Bonifacio Jose Louis  
411 15 098

## ***MOTTO***

***"Doa Orang Tua,  
Terutama Doa ibu  
Adalah Semangatku  
Untuk Mengejar  
Cita-Cita"***

***Bonifacio Jose Louis***

## **PERSEMBAHAN.**

Puji Syukur Kupanjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala ucapan terima kasih karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya, yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi ini dapat saya kerjakan dengan baik. karya yang sederhana ini, saya persembahkan kepada:

### ❖ Bapak dan Mama Tercinta

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan bapak (Jose Louis) dan mama (Viktoria Nyat Babulu), baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk bapak dan mama, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah bapak mama sehingga saya dapat menggapai cita-cita

### ❖ Kaka Tercinta

Untuk kaka Andreas Louis, Gilberto Louis, dan Brigida Louis yang selalu memberikan dukungan, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.

### ❖ Almater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala hikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul: **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KELURAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI KANTOR LURAH OESAPA BARAT KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG**. Merupakan kebanggaan tersendiri, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sangat menyadari banyak hambatan yang terdapat dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan yang dimiliki penulis. Skripsi ini selesai, tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Dengan ketulusan dan kerendahan hati:

1. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua dan sekretaris program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku Dosen pembimbing 1 (satu) yang telah membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi, serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si selaku Dosen pembimbing 2 (dua) atas segenap waktu, arahan, dan kesabaran membimbing penulis.
6. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku penguji materi 1 (satu) yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.
7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku penguji materi 2 (dua) yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.

8. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dalam membimbing selama perkuliahan.
9. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang angkatan Tahun 2015, atas kebersamaan yang tidak pernah akan dilupakan. Semoga kita menjadi orang yang sukses.
10. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada keluarga besar yang sudah mensurport penulis dalam mendapatkan gelar serjana.
11. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, namun tidak mengurangi sedikit pun rasa terimah kasih dan penghargaan penulis.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penulisan oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca dibutuhkan sebagai masukan yang baik dalam penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap penulisan ini dapat member manfaat bagi para pembaca.

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                         |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>           | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>    | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                      | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>             | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR BAGAN .....</b>               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                     | <b>xiii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                 | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....              | 5           |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....           | 5           |
| <b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL .....</b> | <b>7</b>    |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....               | 7           |
| 2.2 Tinjauan Teoritis.....              | 12          |
| 2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....    | 12          |
| 2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....       | 13          |
| 2.5 Standar Pelayanan Publik.....       | 15          |
| 2.6 Kualitas dan Dimensi Pelayanan..... | 15          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>19</b>   |
| 3.1 Penentuan Metode Penelitian.....    | 19          |
| 3.2 Penentuan Informan Penelitian.....  | 19          |

|                                                 |                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3                                             | Operasionalisasi Variabel.....                                                                              | 20        |
| 3.4                                             | Jenis dan Sumber Data .....                                                                                 | 23        |
| 3.5                                             | Teknik Pengumpulan Data .....                                                                               | 23        |
| 3.6                                             | Teknik Analisis Data.....                                                                                   | 24        |
| <b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....</b> |                                                                                                             | <b>25</b> |
| 4.1                                             | Keadaan Umum Kelurahan Oesapa Barat .....                                                                   | 25        |
| 4.1.1                                           | Letak Geografi .....                                                                                        | 25        |
| 4.1.2                                           | Luas Wilayah .....                                                                                          | 25        |
| 4.2                                             | Jumlah Penduduk .....                                                                                       | 26        |
| 4.2.2                                           | Tingkat Pendidikan .....                                                                                    | 28        |
| 4.2.3                                           | Agama .....                                                                                                 | 29        |
| 4.3                                             | Struktur Organisasi Kelurahan.....                                                                          | 30        |
| 4.3.1                                           | Visi dan Misi Kelurahan Oesapa Barat.....                                                                   | 30        |
| 4.3.2                                           | Kondisi Pemerintahan Kelurahan Oesapa Barat .....                                                           | 31        |
| 4.4                                             | Jumlah dan Keadaan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Oesapa Barat<br>Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang .....    | 37        |
| 4.5                                             | Jenis – Jenis Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Oesapa Barat .....                                            | 38        |
| <b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....</b>     |                                                                                                             | <b>40</b> |
| 5.1                                             | Aspek <i>Tangibel</i> (Berwujud) Dalam Kualitas Pelayanan Publik<br>di Kelurahan Oesapa Barat.....          | 41        |
| 5.2                                             | Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan) Dalam Kualitas Pelayanan Publik<br>di Kelurahan Oesapa Barat .....    | 49        |
| 5.3                                             | Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketangapan) Dalam Kualitas Pelayanan Publik<br>di Kelurahan Oesapa Barat ..... | 54        |
| 5.4                                             | Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) Dalam Kualitas Pelayanan Publik<br>di Kelurahan Oesapa Barat .....         | 60        |
| 5.5                                             | Aspek <i>Empathy</i> (Empati) Dalam Kualitas Pelayanan Publik<br>di Kelurahan Oesapa Barat.....             | 64        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b> | <b>69</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....        | 69        |
| 6.2 Saran .....             | 72        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

## **ORGANISASI DAN PERSONALIA**

## **CURICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                 | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Kelurahan Oesapa Barat<br>Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang 2019.....                                            | 27             |
| 2. Tabel 4.2 : Keadaan Penduduk Berdasarkan Pekerjaan/Mata<br>Pencaharian Kelurahan Oesapa Barat Kecamatan<br>Kelapa Lima Kota Kupang 2019..... | 28             |
| 3. Tabel 4.3 : Tingkat Pendidikan Kelurahan Oesapa Barat<br>Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang 2019.....                                         | 29             |
| 4. Tabel 4.4 : Keadaan Penduduk Berdasarkan Agama Pada<br>Kelurahan Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima<br>Kota Kupang 2019.....                 | 30             |
| 5. Tabel 5.5 : Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kelurahan Oesapa Barat<br>Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang 2019.....                                | 37             |

## DAFTAR BAGAN

|                                                                                                                 | <b>Halaman</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Bagan 1: Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Oesapa<br>Barat Kecamatan Kelapa Lima<br>Kota Kupang 2019 ..... | 31             |

## DAFTAR GAMBAR

## Halaman

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Gambar 4.I : Struktur Organisasi Kelurahan Oesapa Barat               |    |
| Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang 2019 .....                             | 31 |
| 2. Gambar 5.1 : Foto Ruang Tempat Pelayanan                              |    |
| (Tempat Duduk Kursi).....                                                | 45 |
| 3. Gambar 5.2 : Ruang Pendingin/AC                                       |    |
| (hanya ada di Ruang Lurah) .....                                         | 46 |
| 4. Gambar 5.3 : Sarana Prasana Komputer Dan Printer.....                 | 49 |
| 5. Gambar 5.4 : Warga masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga ... | 58 |

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Masalah Pokok yang diteliti adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Diharapkan penelitian ini berguna untuk a). dapat mempunyai implikasi teoritis tentang kualitas pelayanan publik bagi Universitas Katolik Widya Mandira dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta khususnya bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan. b) dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. c) dapat dijadikan pertimbangan bagi Lurah Oesapa Barat dalam memberikan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Dengan melihat tujuan di atas, permasalahan penelitian menggunakan terori-teori sebagai konsep dasar Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang sebagai berikut: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik dan Kualitas dan Dimensi Pelayanan Publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif, sumber data yang diperoleh yaitu Data primer yang digunakan adalah Wawancara dan Observasi sedangkan data sekunder yang digunakan diperoleh dari dokumen-dokumen berupa data-data dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu aspek *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang diukur dalam aspek *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), Semuanya terbukti belum dilaksanakan dengan tepat. Pada aspek (1) *Tangible* (Berwujud) meliputi; Penampilan dan kenyamanan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. (2) *Reliability* (Kehandalan), meliputi; Kemampuan dan keahlian serta kecermatan dalam melayani (3) *Responsiviness* (Ketanggapan), meliputi; Kesanggupan dalam melayani secara cepat dan tepat. (4) *Assurance* (Jaminan), meliputi Jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan. (5) *Emphaty* (Empati), meliputi; Sikap melayani dengan ramah dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan agar : 1) Diharapkan kepada pihak Kelurahan Oesapa Barat perlu menyediakan fasilitas sarana dan prasarana seperti AC di ruang tunggu pelayanan agar masyarakat tidak kepanasan ditengah antrian panjang dan juga harus memasang indihome/wifi agar proses pengerjaan melalui media online dapat berjalan dengan baik dan cepat. 2) Diharapkan kepada pihak Kelurahan Oesapa Barat untuk menyediakan kotak saran dan website yang berguna sebagai wadah untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Oesapa Barat. 3) Diharapkan juga kepada kelurahan dapat menambahkan lagi sarana prasarana seperti tempat duduk lagi agar masyarakat tidak harus menunggu serta computer dan printer agar proses pengerjaan dalam kelurahan dapat berjalan dengan baik, cepat dan tanpa ada kendala-kendala lagi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Aparatur Kelurahan Oesapa Barat**