

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

OLEH APARATUR KECAMATAN KELUBAGOLIT

KABUPATEN FLORES TIMUR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH

WERENFRIDUS PARON TELAN
421 15 065

PROGRAM STUDI 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, **Sabtu** Tanggal **30 November 2019** Jam **13.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Werenfridus Paron Telan
Nomor Registrasi : 421 15 065
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR KECAMATAN KELUBAGOLIT KABUPATEN FLORES TIMUR."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 87
Lulus dengan Nilai = 82 (A-)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Mengesahkan
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 30 November 2019
Ketua Tim Penguji,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
OLEH APARATUR KECAMATAN KELUBAGOLIT
KABUPATEN FLORES TIMUR

DIAJUKAN OLEH
WERENFRIDUS PARON TELAN
NO REGIS : 421 15 065
Kupang, NOVEMBER 2019

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Pembimbing II

Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si

DISAHKAN OLEH

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



Drs. Marianus Kleden M.Si

MOTTO

BERUSAHA SEMAKSIMAL MUNGKIN
KEMUDIAN SERAHKANLAH PADA
TUHAN

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Tuhan yang Maha Kuasa Sang Pemberi Kehidupan.
2. Orang Tuaku Tercinta Bapak Aloysius Boro Nama dan Mama Karolina Masi Suban yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga melebihi apapun.
3. Adikku Maria Yunita Kewa Deran yang selalu mendukung dan memberi semangat.
4. Pacar Maria Goreti Wahon yang selalu mendukung dan memberi semangat.
5. Almamaterku tercinta Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang
6. Para Dosen dan Pembimbingku
7. Sahabat – sahabat seperjuangan IAP 15
8. Teman – teman yang dengan caranya sendiri telah membantu penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Oleh Aparatur Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur” dengan baik.

Penulis mengalami berbagai macam kendala dan hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun, harus disadari bahwa hal tersebut tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Dekan dan Wakil Dekan FISIP UNWIRA Kupang
3. Bapak Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik UNWIRA
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si dan Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan II yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
5. Bapak Karolus Tatu Sius, S.Ip, M.Si dan Bapak Dionisius Lamawuran, selaku penguji I dan penguji II, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk merivisi skripsi ini

6. Bapak/Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Publik yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membimbing saya dalam proses perkuliahan.
7. Pegawai Tata Usaha Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu demi kelancaran Skripsi ini.
8. Bapak Camat Kelubagolit bersama staff yang telah memberikan ijin penelitian.
9. Bapak dan Ibu Responden yang telah membantu saya dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian.
10. Teman-teman seperjuangan IAP 15 yang selalu menemani dikala suka maupun duka
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang dengan caranya sendiri telah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya mengingat keterbatasan kemampuan penulis. Maka dari itu penulis menerima kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Terima kasih.

Kupang, 30 November 2019

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit, yang selama ini belum diketahui, menyangkut (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan responden terdiri atas camat kelubagolit, pegawai Kecamatan Kelubagolit, dan masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan Kelubagolit. Penentuan responden dengan Teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif meliputi reduksi data, display data, kemudian menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada Kantor Kecamatan Kelubagolit, Kabupaten Flores Timur (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur adalah kurangnya tenaga di seksi pelayanan dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan factor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati Nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas yaitu computer dan perangkanya memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik.

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Persepsi.....	9
2.1.1 Syarat-syarat persepsi.....	10
2.1.2 Faktor-faktor persepsi.....	11
2.1.3 Saluran daya tangkap yang ada pada manusi.....	12

2.2 Konsep Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik	13
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	14
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	16
2.2.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik	18
2.2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	19
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.3 Konsep Aparatur Pemerintah	23
2.4 Konsep Kecamatan.....	24
2.4.1 Tugas dan Fungsi Kecamatan.....	25
2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan Di Kecamatan.....	26
2.5 Kerangka Berpikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tipe Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel	29
3.2.1 Fokus Penelitian	29
3.2.2 Indikator Pengukuran	30
3.3 Informan	32
3.4 Jenis, Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	33

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	34
3.5.1 Teknik Pengolahan Data.....	34
3.5.2 Teknik Analisis Data	35
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	36
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	36
4.2 Profil Kantor Kecamatan Kelubagolit.....	37
a. Visi Dan Misi.....	38
b. Tugas Pokok Dan Fungsi	39
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. HASIL PENELITIAN.....	43
5.1 Dimensi Tangible (Berwujud).....	43
a. Kondisi Sarana Prasarana.....	44
b. Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan.....	47
c. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.....	49
d. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan.....	51
5.2 Dimensi Reliability (Kehandalan).....	53
a. Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan.....	54
b. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Proses Pelayanan.....	56
c. Kemampuan Pegawai Menggunakan Alat Bantu Dalam Pelayanan.....	59
5.3 Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)	60
a. Merespon Setiap Pengguna Layanan Yang Mendapatkan Pelayanan.....	61

b. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat.....	63
5.4 Dimensi Assurance (Jaminan).....	65
a. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan.....	65
b. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan.....	67
5.5 Dimensi Emphaty (Empati).....	68
a. Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	68
b. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	71
5.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	72
5.7 Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	73
B. PEMBAHASAN	74
BAB VI PENUTUP	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	28
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kelubagolit	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian Dari Dekan Fisip Unwira
Kupang
- Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian Dari Kantor Badan
Keuangan Daerah Kota Kupang