

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

PUBLIK OLEH APARATUR KECAMATAN KUPANG BARAT

(Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)



Oleh

Akliani Suni

42116170

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2021



AKLIANI SUNI

42116170

No. HP : 082145801513

TANGGAL

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, **Senin** Tanggal **14 Juni 2021** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Akliani Suni
Nomor Registrasi : 421 16 170
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR KECAMATAN KUPANG BARAT."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
2. Sekretaris : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, M.PP
3. Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
4. Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
7. Pembimbing II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, M.PP

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 83

Lulus dengan Nilai = 81,11

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : Senin, TANGGAL : 14 Juni 2021, JAM : 11.00

Hasil Ujian Ulang =

Mengetahui :

Kupang, 14 Juni 2021
Ketua Tim Penguji,

Marianus Kleden Mh

Drs. Marianus Kleden Mh

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK OLEH APARATUR KECAMATAN KUPANG BARAT**

KUPANG. JUNI 2021

OLEH:

AKLIANI SUNI

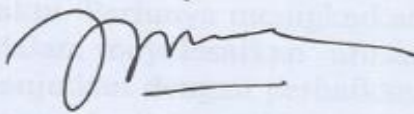
42116170

Di Setujui Oleh:

Pembimbing I


(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

Pembimbing II


(Stephanie P. A. Lawalu, S.Sos, MPP)

Disahkan Oleh:

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



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

ABSTRAK
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK OLEH APARATUR KECAMATAN KUPANG BARAT

Presepsi masyarakat adalah merupakan proses penilaian masyarakat terhadap objek tertentu. Tujuan penelitian ini mengetahui proses masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada kantor kecamatan kupang barat kabupaten kupang. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Penelitian ini di laksanakan di kantor kecamatan kupang barat. data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di peroleh langsung dari objek penelitian melalui wawancara langsung kepada responden sedangkan data sekunder yaitu data yang bersumber dari kantor camat atau instansi yng berkomponen yang ada kaitannya dengan penelitian ini . data di analisis secara kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan permasalahan penelitian serta meberikan penjelasan- penjelasan tersebut hasil penelitian presepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada kantor camat kupang barat secara umum dapat di katakan baik. Berdasarkan analisis kesimpulan di atas, maka di sarankan; perlunya meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparatur kecamatan sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga di dalam pengurusan pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak tergantung pada beberapa aparatur saja, yang mengakibatkan proses pelayanan mengalami hambatan, misalnya pelatihan dalam menggunakan peralatan komputer dan cara mengoperasikannya : sebaiknya pelayanan lebih di tingkatan lagi misalnya mengerjakan masyarakat sesuai prosedur yang berlaku yang tidak berbelit – belit, sehingga masyarakat tidak merasa rugi waktu. Perlunya meningkatkan keefesieen dan keeftifan di segala tindakan aparatur dalam meyelesaikan urusan pelayanan administrasi ke masyarakat, yang ditindaklanjutan dengan perbaikan –perbaikan agar pelayanan lebih cepat namun tetap cermat dan tetap sehingga faktor kualitas tidak terabaikan. kemudian keramahan yang penting dari aparatur kecamatan kupang barat.

MOTTO

**KARENA MASA DEPAN SENGguh ADA DAN HARAPAN
MU TIDAK AKAN HILANG**

AMsAL 23 : 18

Persembahan

Skripsi ini Saya persembahkan kepada Orang Tua Tercinta dan keluarga,
Almamater Tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Progam Studi Ilmu
Administrasi publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Oleh Aparatur Kecamatan Kupang Barat”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Marianus Kleden, M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu S.Sos,MPP. Selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Camat kupang Barat bersama stafnya yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Kepada kedua Orang Tuaku Tercinta, Bapak Alfonsus Suni dan Ibu Wehelmina Suni Husen dan kakak Rio Suni.
8. Kepada Teman-temanku tercinta khususnya Yudit Mona Edce Mega Ti Ita Rin Lani yang selalu suport saya sampai saat ini dan terutama buat ka Sisca dan ka Sri .
9. Teman - teman lejen angkatan 2016 khususnya Cici Prili Rio Alfons

10. Teman - teman mahasiswa Prodi Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang,...Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTO	iv
PERSAMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan penelitian	9
1 Manfaat penilitian	9
BAB 11 TUJUAN PUSTAKA	11
A. Deskripsi teori	11
1. Pengertian presepsi	11
2. Syarat-syarat presepsi	12
3. Faktor-faktor presepsi	13
4. Saluran daya tangkap pada manusia	14
5. Konsep pelayanan publik	14
6. Pengertian pelayanan publik	14
7. Unsur-unsur pelayanan publik	15
8. Standar pelayanan publik	17
9. prinsip pelayanan publik	20
10. Jenis-jenis pelayanan publik	21
11.faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik	22
12.kualitas pelayanan publik.....	23
13.Dimensi kualitas pelayanan publik	24

14.konsep aparaturn pemerintah	25
15.konsep kecamatan	27
16.Tugas dan fungsi dari kecamatan.....	28
17. Jenis-jenis pelayanan di kecamatan	28
18. kerangka berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Tipe penelitian	32
B. Fokus penelitian	32
C. Indikator pengukuran	34
D. Informan.....	35
E. Jenis,sumber pengumpulan data	36
a. Jenis dan sumber data.....	36
b. Teknik pengumpulan data	36
F. Teknik pengolahan data dan analisis data	37
a. Teknik pengolahan data.....	37
b. Teknik analisis data.....	37
BAB VI DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	39
4 . 1 Deskripsi tempat penelitian	39
4. 2 Profil kantor kecamatan Kupang Barat.....	40
a. Visi dan Misi	40
b. Tugas pokok dan fungsi	41
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	.44
1 Hasil penelitian	44
5.1 Dimensi tangible.....	44
5.1.1 kondisi sarana dan prasarana	45
5.1.2 penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan	47
5.1.3 kenyamanan tempat melakukan pelayanan	49
5. 1.4 kemudahan dalam proses pelayanan.....	51
5.2 Dimensi Realibility(kehandalan).....	52
5.2.2 Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan	53

5.2.3 kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	57
5 . 3 Dimensi responsiveness (ketanggapan).....	58
5 .3.1 Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan..	59
5. 3.2 Pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat	60
5.4 Dimensi assurance (jaminan).....	62
5.4.1 Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.....	63
5.4.2 petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	64
5.5 Dimensi empathy (empati).....	65
5.5.1 sikap petugas dalam memberikan pelayanan.....	66
5.5.2 keadilan dalam mendapatkan pelayanan	67
5.6 Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik	68
5.6.1 Faktor penghambat pelayanan publik	69
1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kupang Barat	69
a. Dimensi tangibel (bukti fisik).....	70
b. Dimensi realiabilty (kehandalan).....	71
c. Dimensi responsiveiness (ketanggapan).....	73
d. Dimensi assurance (jaminan).....	74
e. Dimensi empathy (empati).....	74
BAB VI PENUTUP	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82

LAMPIRAN